ICT による高齢者孤立防止モデル開発事業報告書

平成 22 年度 独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業

一般社団法人　シニア社会学会

INDEX

はじめに

年を取って心身の機能が衰えても、住み慣れた家や地域で、安心して暮らし続けたいというのが多くの人の願いです。しかし、最近では、無縁社会とか孤族といわれるように、地域社会の絆が弱まり、人間関係が希薄化したあげくに、孤独死・孤立死というケースも見られるようになりました。

高齢者が自立し、社会に参画することで活力ある超高齢社会の実現を願って１０年ほど前に設立された一般社団法人シニア社会学会では、ICT（情報通信技術）を利用して高齢者の孤立化を防ぎ、QOL（生活の質）の向上を図ることを狙いとして、調査研究を続けてまいりました。

高齢者とＩＣＴというと、安否確認や緊急時対応が取り上げられるのが普通です。しかし、私たちは見守られるという受け身的な存在としての高齢者ではなく、自らが主体的能動的に社会にかかわっていくことで、高齢者自身がプレイヤーとして社会に参画していけると確信しております。

２００８年度には財団法人大川情報通信基金から、２０１０年度には財団法人倶進会からの助成を得て、高齢者のＩＣＴ利用に関するネット調査や自治体担当者・民生委員・地域包括支援センターの職員などに対するヒアリングを通して、高齢者のＩＣＴ利用状況や都会における高齢者の孤立状況を把握することができました。

また、２０１０年度には、独立行政法人福祉医療機構（WAM）の助成を受け、江戸川区清心町にお住まいの方々を対象にアンケート調査（ニーズ調査）を実施し、一部の高齢の方には簡単な情報通信機器を使っていただくという社会実験（社会的孤立防止モデルの開発と検証）を試みることができました。プライバシー意識が強まる昨今では、調査を実施することが大変に困難になってきておりますが、幸い清新町高齢社会を考える会および清心町の北ハイツ情報化専門委員会の方々のご協力を得て、この難しい課題を解決することができました。

この調査の結果が、住民の高齢化を迎えてさまざまな困難に直面している全国の団地住民の生活の安定とＱＯＬの向上にいささかなりともお役に立てることを願っております。

最後になりましたが、お忙しいなか調査や情報通信機器の試用にご協力いただいた清新町の住民の方々に心より御礼申し上げます。

2011 年３月
一般社団法人シニア社会学会　会長
袖井孝子

1．事業の概要と結果

1−1　本事業の概要

本事業は、江戸川区清新町をフィールドに、一般社団法人シニア社会学会の高齢期の ICT 活用チーム（表 1）と、住民有志による実行委員会「事業共同推進委員会」注 1)等との連携協力のもとで実施したものである。

事業は、清新町高齢社会を考える会注 2)の連携協力のもとで行った住民を対象とした高齢社会についての「ニーズ調査」と、機器を用いた「社会的孤立防止モデルの開発と検証」の 2 つを柱とする（図 1）。なお、モデルの開発と検証に当たっては、団地内の管理組合下部組織である、北ハイツ情報化専門委員会注 3)有志および、住民有志の多大な協力を得た。

ニーズ調査の概要については本報告書の 2 章に、モデルの開発と検証については 3 章に示している。なお、協力頂いた住民有志との間で、ニーズ調査を高齢社会についてのアンケート調査、社会的孤立防止モデルの開発と検証を社会実験と呼んでいた。この為、協力者とのやり取りに基づく記載では、アンケート調査、社会実験という言葉で表記している。

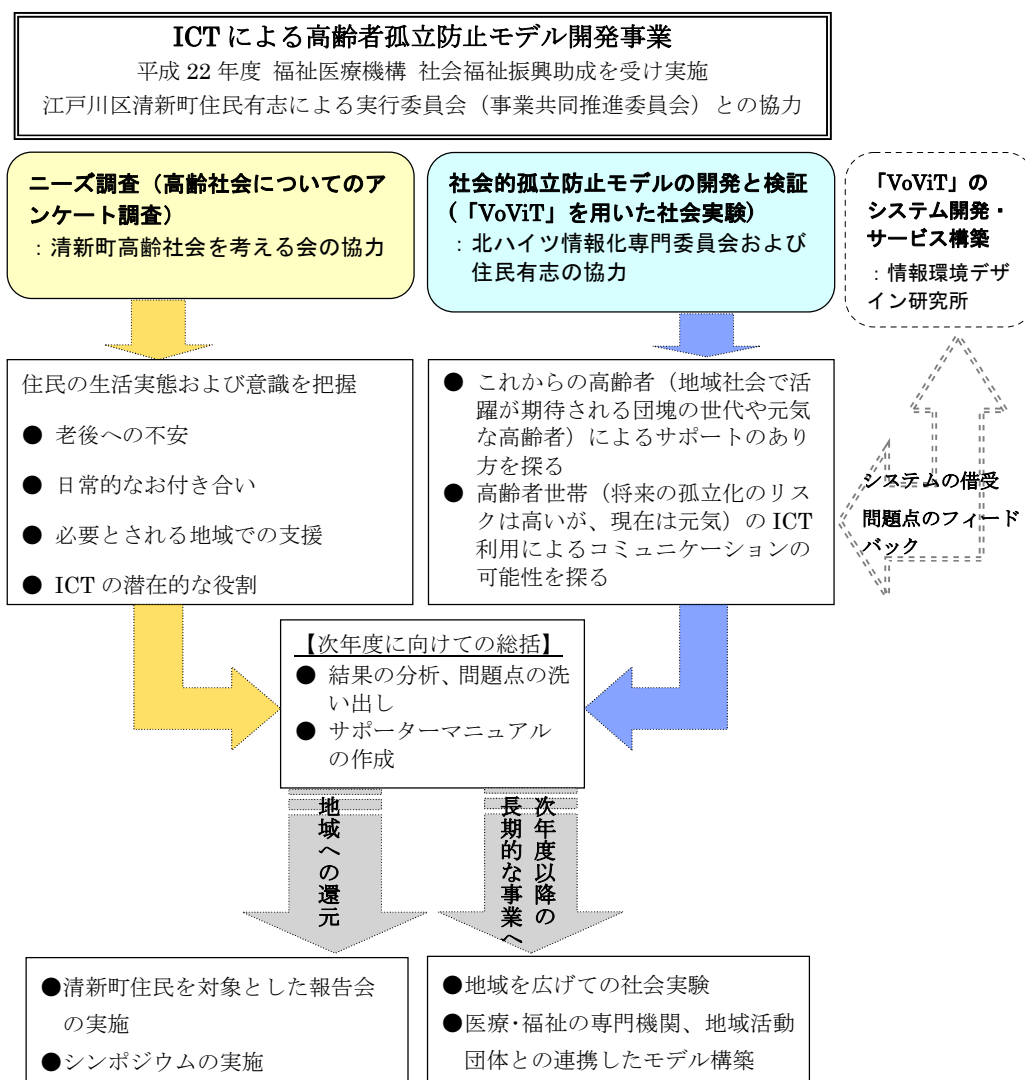



図 1　本事業の概要

表 1　高齢期の ICT 活用チーム

	主な役割分担	所属機関	職
袖井孝子	プロジェクトの総統括	東京家政学院大学	客員教授
森やす子	ICT 関連	お茶の水女子大学 （情報環境デザイン研究所）	大学院 （主席研究員）
澤岡詩野	プログラム開発	ダイヤ高齢社会研究財団	主任研究員
荒井浩道	プログラムの効果検証	駒澤大学	准教授
鈴木昭男	渉外･経理	シニア社会学会	事務局

注 1）事業共同推進委員会（委員会の記録は付録 1 を参照）

・事業テーマに関心をもつ清新町住民有志（組織に関係なく個人として参加）とシニア社会学会の高齢期の ICT 活用チームとで実行委員会を組織し、「事業共同推進委員会」と命名。

・事業の柱である「ニーズ調査（高齢社会についてのアンケート）」および「社会的孤立防止モデルの開発と検証（機器を用いた社会実験）」について定期的に委員会を開催し、意見交換を行う。

注 2）清新町高齢社会を考える会

・1983 年（昭和 58 年）に江戸川区に葛西クリーンタウンが形成されて 27 年が経過する。「清新町高齢社会を考える会」は、1991 年（平成 3 年）7 月に“わがまち・清新町で楽しく老いる”を合言葉に有志が集まって発足した。

・1992 年には、活動指針の基を求めて第 1 回目の「高齢社会についての住民意識調査」を行い、関連組織や住民に対して「すぐにでも地域の中で具体的な高齢化対策が必要である」との提言を行った。

・2002 年（平成 14 年）には、第二回目の意識調査を行い、高齢化の現状を明らかにした。実質的な活動としては、多くの地域のサポーター参加のもと、「食事会（すまいる亭）」をスタートし、毎週木曜日開催の「シニアサロン」を展開している。約 20 年間の活動を通じ、清新町に欠かせない地域活動に成長している。

注 3）北ハイツ情報化専門委員会

・団地内の管理組合の下部組織のひとつで、比較的に ICT に詳しい中高年住民が中心となって活動している。

・設立当初は、管理組合理事間での情報共有や記録作成の電子化を進めることを目的に活動していたが、現在は住民を対象としたパソコン教室なども開催している。

1−2　事業結果のまとめ

ニーズ調査（高齢社会についてのアンケート調査）の結果から

清新町に 20 年以上居住の方々が 73.9%で、その多くは高齢者であり、一人暮しの割合も高い。89.4%の回答者が定住志向をもっており、今後、更なる住民の高齢化が進む中で、子どもの独立や配偶者との離死別による、高齢の一人暮し世帯が増えていく事が予測される。

老後への不安については、全ての年代で「自分や配偶者が寝たきりになること」「配偶者が亡くなること」が最大関心事となっており、「日常生活が困難になる」「孤独死・孤立死」に対する不安も多く認められる。「日常生活が困難になる」「孤独死・孤立死」については、特に一人暮らし世帯において、顕著である。

ご近所付き合いの程度をみると、「困った時には助け合いたい」と思いながらも、実際には挨拶程度に留まり、“深い人間関係を結ぶには至っていない”との結果が得られた。その一方で、地域の相互の支え合いについては、緊急時の相談窓口を求めるとともに、支え合いの仕組みは利用したいとの想いが見て取れる。利用したい支え合い制度のうち、「夫婦で気軽に集まれる場」「会食，おしゃべりできる会」といった何らかの「集まれる場」が求められていることも併せて明らかになった。

日本社会に徐々に普及し始め、今やなくてはならないコミュニケーションおよび情報収集のツールとなっているインターネットの普及状況については、20～50 歳代を中心に、回答された多くの方がインターネットを利用していた。利用率の低い高年齢層からは、「全くインターネットに馴染みのない人でも、教えてもらえる場や機会」を求める声がみられた。また、年齢に関係なく、身体機能が低下傾向にある高齢期において、直接に会うことが困難な親しい人との交流や、買い物や様々な生活に役立つ情報を収集する手段として期待する姿が見受けられた。

高齢者、特に一人暮し世帯が増加していくなかで、インターネットを積極的に活用した支え合いの仕組み、緩やかな近所通しの人間関係構築の在り方を検討することが、孤立化や孤独死防止を考えるうえで大きな課題といえる。

社会的孤立防止モデルの開発と検証（機器を用いた社会実験）の結果から

サポーター、モニターの方の言葉、そして実施者としてモデルの開発と検証にかかわった者の感想として、今回のまとめとして以下の点が挙げられる。

本モデルの開発と検証では、サポーターとコミュニケーションサポーターというように、手段的サポートと情緒的サポートという役割を担う二つのサポーターを設けた。サポーターとして、この二つの役割を担える人材を養成することが重要であろう。

① サポーター・コミュニケーションサポーターの役割

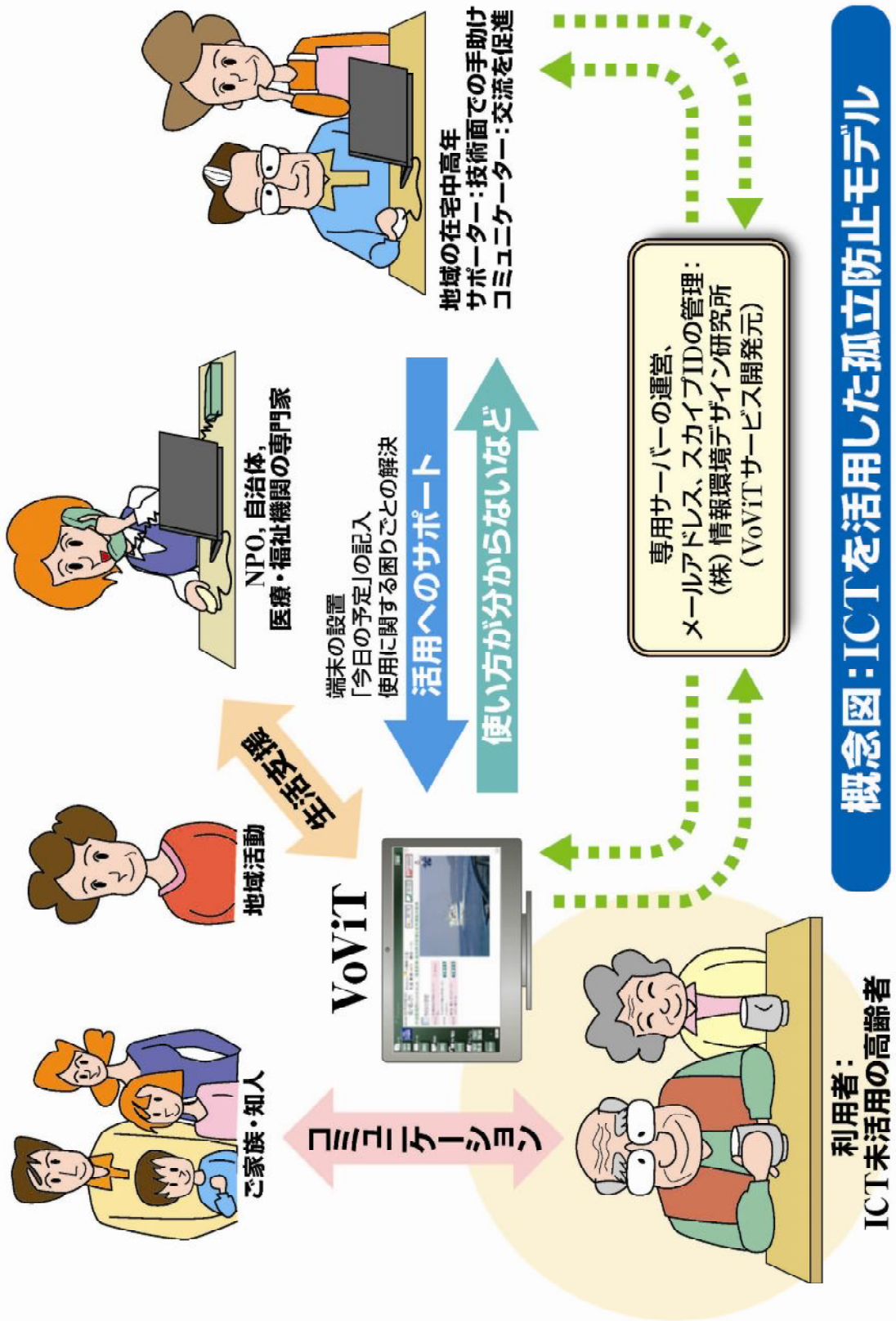
・端末の使い方の支援が主たる役割ではないということをよく理解する。
・インターネット特有のコミュニケーションプロトコル（電子メールの返信は直にくるものではない、テレビ電話は相手がいないとつながらない）は丁寧に説明してわかっていただく。
・ただし、長い人生を過ごしてきたお相手であることを肝に銘じ、決してこちらの都合を押し付けてはいけない。
・人を相手にしたサポートなので、その人を知るという姿勢が大切。サポートするお相手の、興味・たち（性格）と理解することが必要。
・その方にどのような情報が必要なのか、コミュニケーションの相手にどのような方がいるのか、どのような地域資源が必要なのかを、プライバシーに配慮しながらも知っておくことが必要。

② ICT を使った高齢者のコミュニケーション

・道ですれ違って挨拶をする程度から、立ち止まって何気ない会話に進むような、そのような情報の提示やコミュニケーションが大切。
・高齢者が喜ぶのは、実際に顔と顔を合わせるようなイベント。そこで知りないになって、ICT を使ったコミュニケーションに進んでいった。
・高齢者の ICT を使ったコミュニケーションでは、実際のコミュニケーションがあって、ゆっくりと広がっていくという過程の一端が見られた。
・高齢者の ICT 利用というのは、フェースブックのようにどんどん広がるというのではなく、コミュニケーションを取る頻度が少々増える、そして、少しだけれど、周りが広がるということ。このことが実現できれば、このような広がりから孤立化が救えるのではないか。

ICT 未活用の高齢者（モニター）を、地域の中高年（サポーター）が支援するという「VoViT のサービスモデル」を仮説として、探索的にモデルの開発と検証を行った。その結果として導かれたのが、次頁に提示する**『高齢者孤立防止モデル』**である。モデル図の中で利用者と表示しているのが、モニターに該当する。

なお今回のモデルの開発と検証では、「地域活動」や「NPO、自治体、医療・福祉機関の専門家」との間の生活支援につなげるところまで行かなかったが、地域活動として「清新町高齢社会を考える会」、医療・福祉の専門家として「なぎさ和楽苑地域包括支援センター 総合相談窓口」の参加の枠組みまで作ることができた。

1-3　高齢者孤立防止モデルの提示

2．ニーズ調査の概要

2－1　対象と調査方法

調査の目的

まちの形成から約30年が経過した大規模集合住宅地域において、高齢化しつつある地域の現状および課題を明らかにすることを目的としている。「老後の不安」「近所付き合いや地域の支えあい活動へのニーズ」に加え、「高齢期のICT（=情報通信技術）利用」について、アンケート調査により明らかにする。

調査方法

対　象　江戸川区葛西クリーンタウンの清新町一丁目地域の中で、3団地「北ハイツ」「シティコープ」「清新プラザ」に居住する住民を対象とした。

方　法　調査票（付録2参照）を、配布は住棟下各戸ポストにスタッフが投函し、回収は郵送回収法とした。
一世帯に2票配票（A票：世帯主、B票：配偶者がいる場合は配偶者向け）。
匿名性を重視する為に、記入は無記名とした。

期　間　2010年11月25日～12月6日

回収票数　678票

表1　各団地別の回収率（回収戸数／配布戸数）

	配布戸数	回収戸数	回収率（%）
北ハイツ	820戸	203戸	24.8%
シティコープ	400戸	90戸	22.5%
清新プラザ	508戸	88戸	17.3%
不明	―	1戸	―
計	1,728戸	382戸	22.1%

調査項目

①老後の不安について
　老後の不安の有無および不安の内容など

②近所付き合いおよび地域の支え合いに対するニーズについて
　近所付き合いの現状、近所付き合いへの意識
　地域の支え合いの仕組みの利用意向、利用したい仕組み、支え合い活動への参加意識など

③高齢期のICT（=情報通信技術）利用について
　ICTの利用状況、利用への意向など

2−2　対象者の属性

Ｑ１ あなたの性別と年齢をお教え下さい。

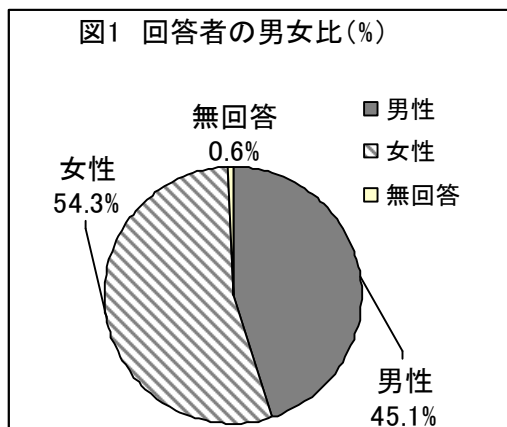



表２　男女での年齢分布（人）

	男性	女性	無回答	計
20～30 歳代	8	9	0	17
40 歳代	20	31	0	51
50 歳代	39	73	0	112
60 歳代	128	139	0	267
70 歳代	81	91	0	172
80 歳代	29	22	0	51
年代不明	1	3	4	8
計	306	368	4	678

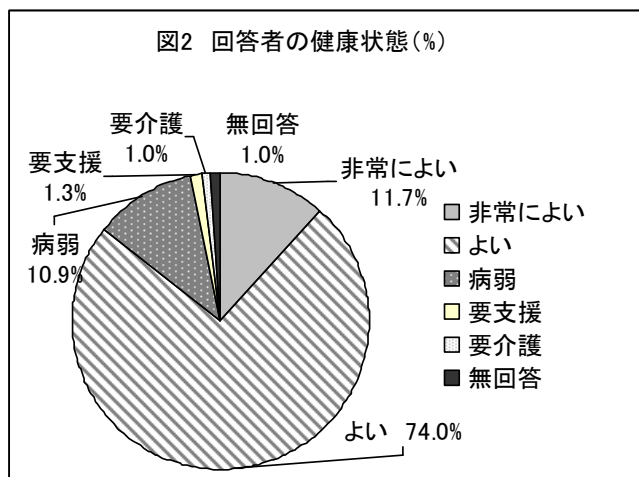
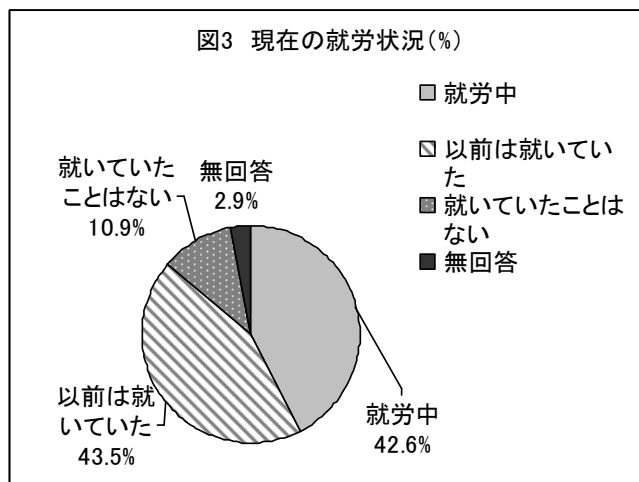
Ｑ２ あなたの現在の健康状態についてお教え下さい。

Ｑ３ あなたは、今就いている仕事はありますか。

Ｑ４ 同居中のご家族はあなたを含めて何人ですか。

表３　年齢別にみた同居家族の人数

	一人暮し		二人暮らし		三人以上		無回答		
	人	%	人	%	人	%	人	%	計
20～30歳代	0	0.0	7	41.2	10	58.8	0	0.0	17
40歳代	5	9.8	2	3.9	44	86.3	0	0.0	51
50歳代	17	15.2	27	24.1	65	58.0	3	2.7	112
60歳代	29	10.9	123	46.1	114	42.6	1	0.4	267
70歳代	26	15.1	103	59.9	39	22.7	4	2.3	172
80歳代	13	25.5	29	56.9	8	17.4	1	2.0	51
年代不明	2	25.0	1	12.5	1	12.5	4	50.0	8
計	92		292		281		13		678

Ｑ７ 清新町に住んで何年になりますか。

表４　居住年数にみた一人暮らし所帯の占める割合の推移

	全体		一人暮し	
	人	%	人	%
5年未満	41	6.0	8	8.7
5～10年未満	51	7.5	5	5.4
10～15年未満	41	6.0	8	8.7
15～20年未満	40	5.9	9	9.8
20年以上	501	73.9	62	67.4
無回答	4	0.6	0	0.0
計	678		92	

図4　年齢別にみた居住年数の分布（%）

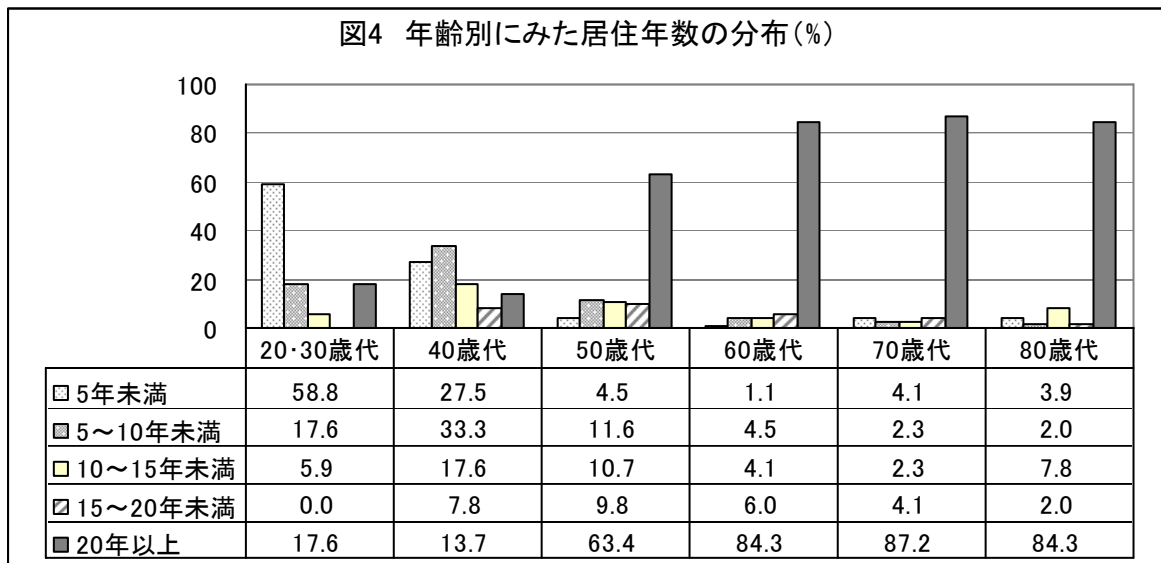
	20･30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代
5年未満	58.8	27.5	4.5	1.1	4.1	3.9
5～10年未満	17.6	33.3	11.6	4.5	2.3	2.0
10～15年未満	5.9	17.6	10.7	4.1	2.3	7.8
15～20年未満	0.0	7.8	9.8	6.0	4.1	2.0
20年以上	17.6	13.7	63.4	84.3	87.2	84.3

Ｑ８ 清新町に住み続けたいですか。

表５　定住志向

	前々回（1992年）	
	人	%
住み続けたい	606	89.4
他に移りたい	67	9.9
無回答	5	0.7
計	678	

2−3　老後の不安

Q９ あなたの老後で不安に感じることは何ですか。

表６　老後の不安(複数回答：%)

	不安である	
	人	%
自分や配偶者が寝たきりになる	491	72.4
配偶者に先立たれる	241	35.5
経済的基盤	134	19.8
住居の維持・確保	73	10.8
生きがいがない	34	5.0
仕事がない	41	6.0
親しい友人がいない	42	6.5
家族との関係	21	3.1
近所に知り合いがいない	44	6.5
日常生活が困難になる	284	41.9
孤独死・孤立死	102	15.0

図5-1　年齢別にみた老後に不安に感じること(複数回答:%)

	自分や配偶者が寝たきりになる	配偶者に先立たれる	経済的基盤	住居の維持・確保	生きがいがない	仕事がない	親しい友人がいない	家族との関係
20・30歳代	52.9	23.5	64.7	23.5	5.9	23.5	17.6	5.9
40歳代	70.6	31.4	45.1	23.5	11.8	13.7	15.7	7.8
50歳代	73.2	27.7	28.6	15.2	7.1	12.5	5.4	3.6
60歳代	75.7	37.5	16.1	6.4	4.1	4.1	3.4	0.7
70歳代	76.7	40.1	11.6	11.0	3.5	1.7	7.6	2.9
80歳代	56.9	41.2	7.8	3.9	3.9	2.0	5.9	7.8

図5-2　年齢別にみた老後に不安に感じること(複数回答:%)

	近所に知り合いがいない	日常生活が困難になる	孤独死・孤立死
20・30歳代	17.6	41.2	23.5
40歳代	11.8	29.4	11.8
50歳代	10.7	42.9	16.1
60歳代	4.9	44.2	14.6
70歳代	4.7	45.9	16.3
80歳代	3.9	29.4	11.8

	自分や配偶者が寝たきりになる	配偶者に先立たれる	経済的基盤	住居の維持・確保	生きがいがない	仕事がない	親しい友人がいない	家族との関係
一人暮らし	43.5	2.2	26.1	19.6	7.6	12.0	6.5	6.5

	近所に知り合いがいない	日常生活が困難になる	孤独死・孤立死
一人暮らし	10.9	55.4	42.4

83.3%が老後に不安があると回答しており、全年代層で、「自分や配偶者が寝たきりになる」が最も選ばれている。

20・30 歳代では、他の年代に比較して、「経済的不安」が最大の不安であるが、孤独死や孤立への不安も高い。

「経済的基盤」への不安は、育児が終了する 40 歳代から子供が独立する頃の 50 歳代と、高年齢化するほどに低下傾向にある。

70 歳代・80 歳代になると、「友人や家族との関係」よりも配偶者の存在が重要になり、寝たきり・死去などへの不安が増している。

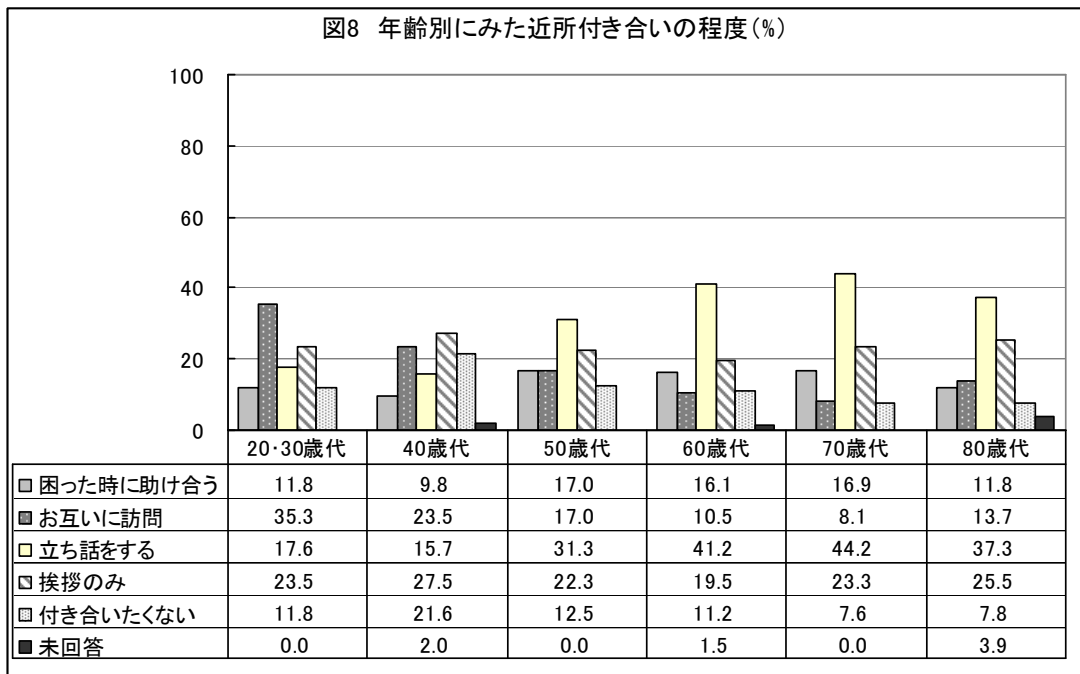
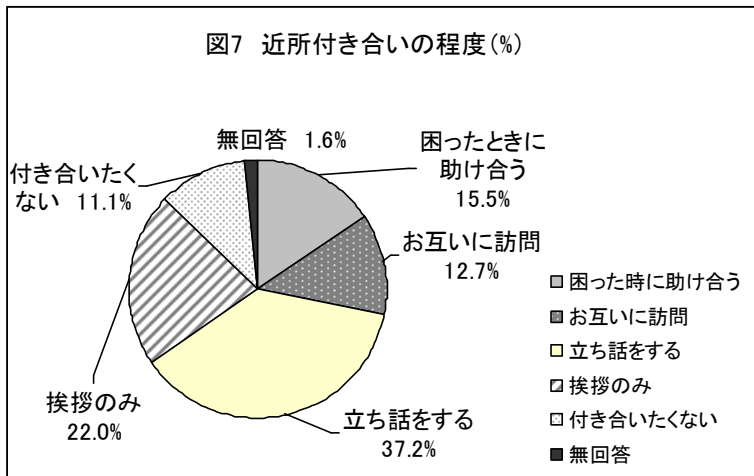
一人暮らし方のうち 87.0%が、老後に対して何らかの不安を感じている。
その不安の内容別にみると、「日常生活が困難になる」が最大の不安となっており、次に「寝たきりになる」、「孤独死・孤立死」が続いている。

2－4　近所付き合いおよび地域の支え合いに対するニーズ

Ｑ１５ あなたは、近所で一番親しい方とどの程度のお付き合いをしていますか。

図7　近所付き合いの程度(%)

図8　年齢別にみた近所付き合いの程度(%)

	20･30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代
困った時に助け合う	11.8	9.8	17.0	16.1	16.9	11.8
お互いに訪問	35.3	23.5	17.0	10.5	8.1	13.7
立ち話をする	17.6	15.7	31.3	41.2	44.2	37.3
挨拶のみ	23.5	27.5	22.3	19.5	23.3	25.5
付き合いたくない	11.8	21.6	12.5	11.2	7.6	7.8
未回答	0.0	2.0	0.0	1.5	0.0	3.9

全体の約 6 割が「立ち話をする（37.5%）」や「挨拶のみ（22.1%）」といった軽い付き合いを行っており、「困った時に助け合う」は 15.5%に留まっている。

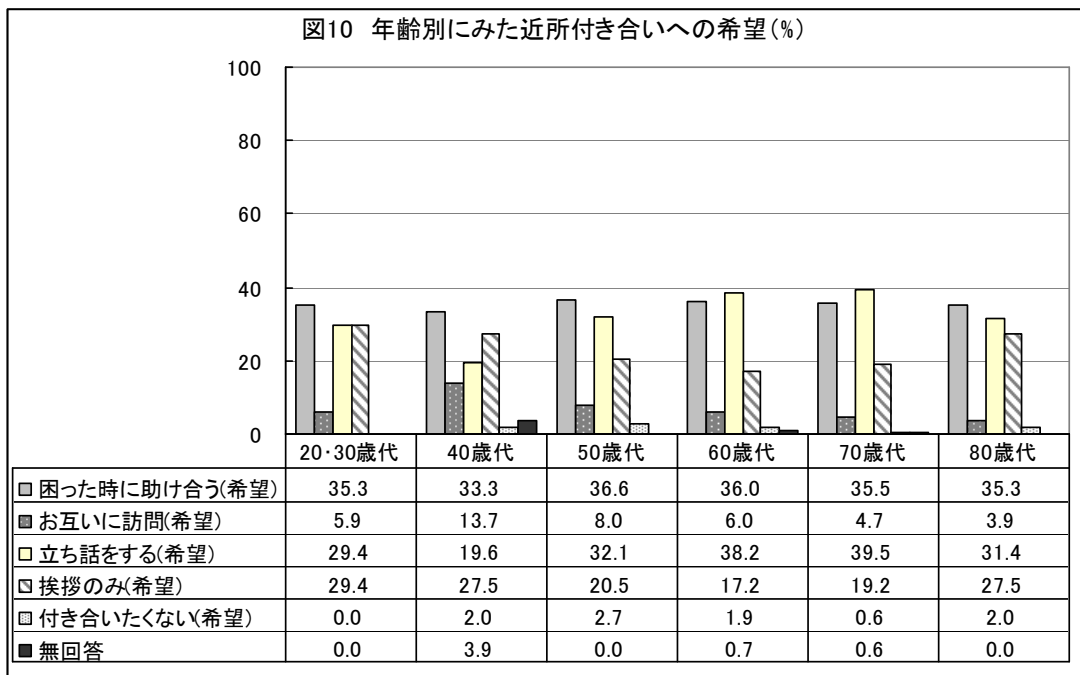
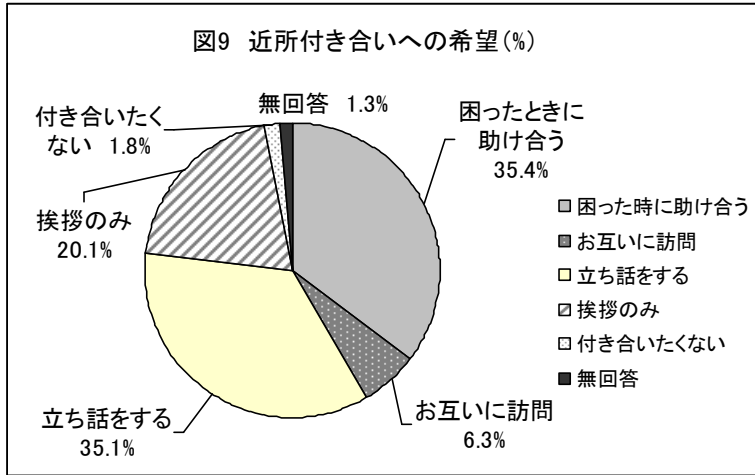
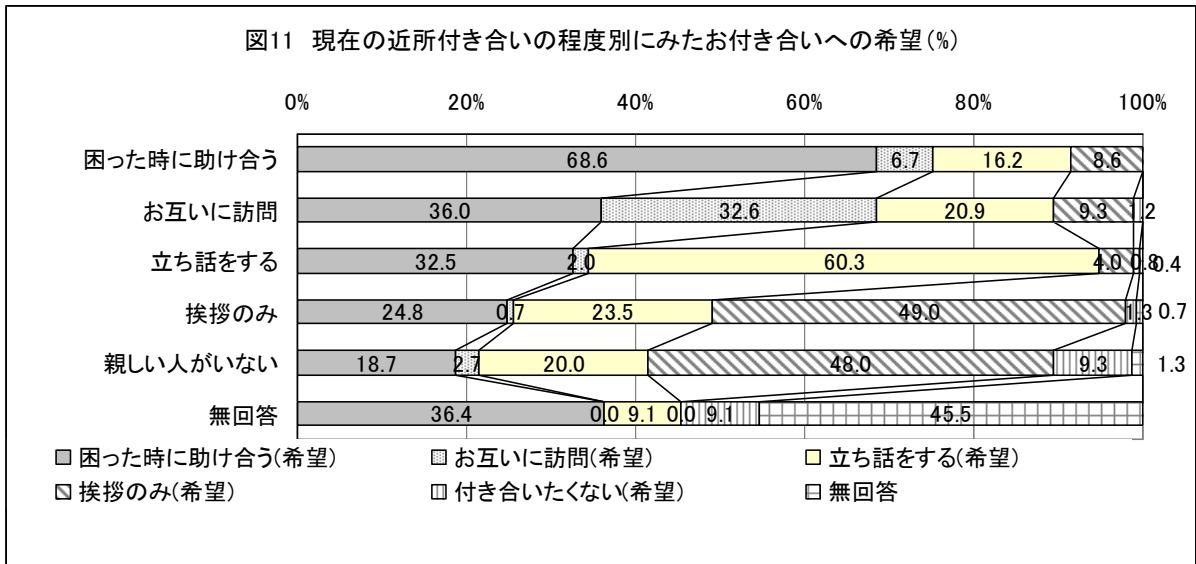
年代別に傾向をみると、男性の 20～50 歳代では「挨拶のみ」が多く、働き盛りで忙しく暇がないことが考えられる。

また、女性では、20～40 歳代で「お互いに訪問」が多くされており、これは子供を介したお付き合いが行われている結果といえる。50～80 歳代になると「立ち話をする」が増加し、子供も独立し、ほど良い付き合いを求める姿がみえてくる。

Ｑ１７ ご近所の方とはどの程度のお付き合いが適当と思いますか。

図9　近所付き合いへの希望(%)

図10　年齢別にみた近所付き合いへの希望(%)

	20･30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代
困った時に助け合う(希望)	35.3	33.3	36.6	36.0	35.5	35.3
お互いに訪問(希望)	5.9	13.7	8.0	6.0	4.7	3.9
立ち話をする(希望)	29.4	19.6	32.1	38.2	39.5	31.4
挨拶のみ(希望)	29.4	27.5	20.5	17.2	19.2	27.5
付き合いたくない(希望)	0.0	2.0	2.7	1.9	0.6	2.0
無回答	0.0	3.9	0.0	0.7	0.6	0.0

望まれる近所付き合いとして、「困った時に助け合う」といった親密な付き合いを選択する割合が最も高く、「立ち話をする」「挨拶のみ」といった緩やかなお付き合いが続いている。「お互いに訪問する」を選択する割合は低く、都市部特有の個人のプライバシーに対する意識が垣間見える。

実際の近所付き合いの程度（Q15）と近所付き合いに対する希望（Q17）との関係をみてみると、現在「親しい人がいない」と回答している人のうち、18.7%が「困った時に助け合う」程のお付き合いを希望している。

また、現在「挨拶のみ」と回答している人で、「挨拶のみ」程度の近所付き合いを希望している人は半分程度で、多くの人がそれ以上の親密なお付き合いを希望している。

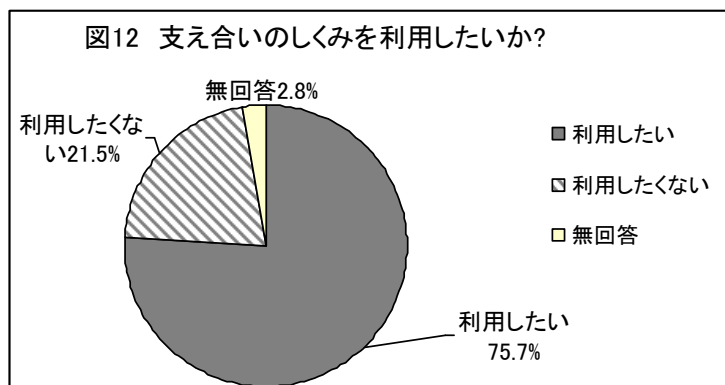
Ｑ１８ あなたが現在活動中の、会や団体・サークルはいくつありますか。

表 7　年齢別にみた活動中の会や団体数

	平均活動数±標準偏差
20～30 歳代	1.1 ± 1.3
40 歳代	6.8 ± 23.3
50 歳代	2.6 ± 13.1
60 歳代	3.4 ± 13.3.
70 歳代	5.3 ± 17.9
80 歳代	9.5 ± 26.6
全体	4.9 ± 18.1

回答者の 61.1%が、現在何らかの会や団体･サークルで活動している。活動している人の割合は、60 歳代・70 歳代・80 歳代以上で高い傾向を示している。

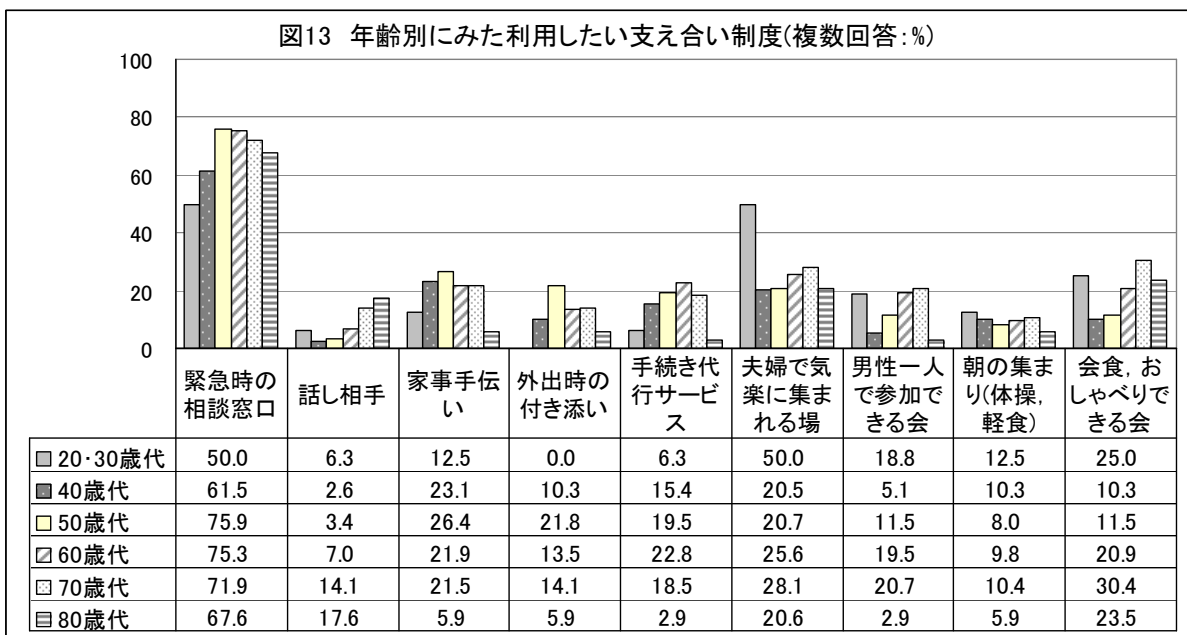
現在活動している会や団体･サークル数の平均をみると、80 歳代で最も多い傾向が見て取れるが、1 団体や 2 団体から 20 団体と回答する人まで、活動数には大きなばらつきが認められる。

Ｑ２１ 地域の支え合いのしくみがあれば、利用したいと思いますか。

地域の支え合いのしくみへの利用意向を尋ねた結果、75.7%が利用したいと回答している。全ての年代で高い利用意向を示しているが、特に 20･30 歳代は 9 割程度と高い。

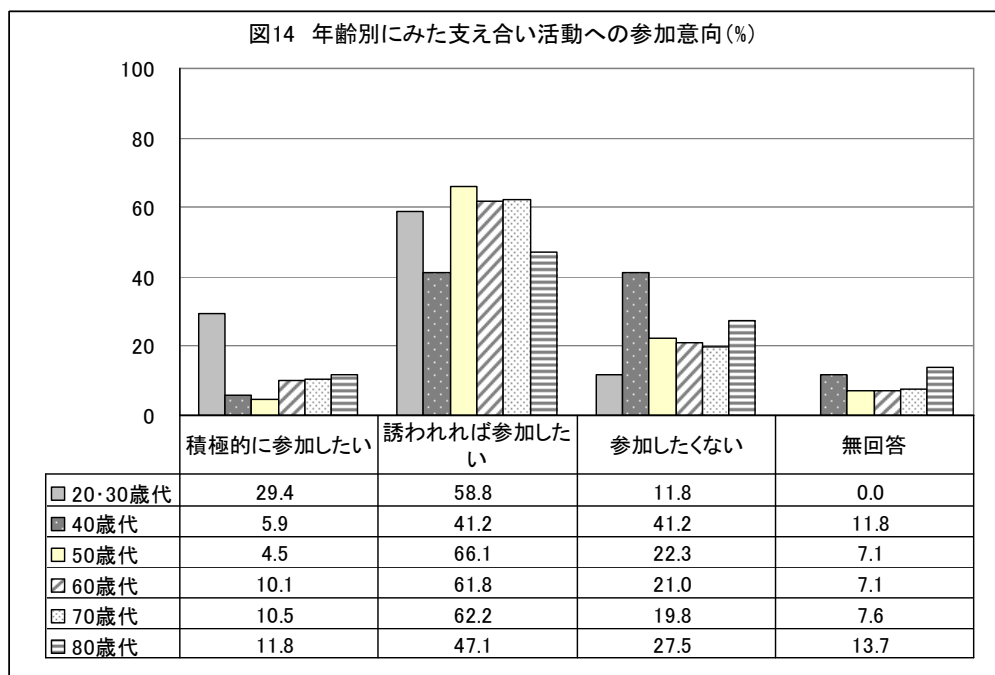
Ｑ２１－１ どのような支え合いや住民活動があったらいいと思いますか。

表８ 利用したい支え合いや住民活動(複数回答：%)

	利用したい	
	人	%
緊急時の相談窓口	382	71.8
話し相手	46	8.6
家事手伝い	113	21.2
外出時の付き添い	75	14.1
手続き代行サービス	101	19.0
夫婦で気楽に集まれる場	134	25.2
男性一人で参加できる会	86	16.2
朝の集まり（体操，軽食）	50	9.4
会食，おしゃべりできる会	113	21.2

	緊急時の相談窓口	話し相手	家事手伝い	外出時の付き添い	手続き代行サービス	夫婦で気楽に集まれる場	男性一人で参加できる会	朝の集まり(体操,軽食)	会食，おしゃべりできる会
20･30歳代	50.0	6.3	12.5	0.0	6.3	50.0	18.8	12.5	25.0
40歳代	61.5	2.6	23.1	10.3	15.4	20.5	5.1	10.3	10.3
50歳代	75.9	3.4	26.4	21.8	19.5	20.7	11.5	8.0	11.5
60歳代	75.3	7.0	21.9	13.5	22.8	25.6	19.5	9.8	20.9
70歳代	71.9	14.1	21.5	14.1	18.5	28.1	20.7	10.4	30.4
80歳代	67.6	17.6	5.9	5.9	2.9	20.6	2.9	5.9	23.5

「利用したい」と回答した人に、利用したい制度を尋ねた結果、全ての年代で「緊急時の相談窓口」が最も選択されている。「夫婦で気軽に集まれる場」「会食，おしゃべりできる会」といった、近隣と交流できる場を求める割合も高い。

Ｑ２４ 地域の支え合い活動に参加したいと思いますか。

	積極的に参加したい	誘われれば参加したい	参加したくない	無回答
20･30歳代	29.4	58.8	11.8	0.0
40歳代	5.9	41.2	41.2	11.8
50歳代	4.5	66.1	22.3	7.1
60歳代	10.1	61.8	21.0	7.1
70歳代	10.5	62.2	19.8	7.6
80歳代	11.8	47.1	27.5	13.7

全年代層を通じ、「誘われれば参加したい」という回答が最も多くみられる。
「積極的に参加したい」と回答したのは、20･30 歳代で最も多く、40 歳代および 50 歳代で低い傾向が認められる。

Ｑ２５【自由記入】清新町で日頃感じていること、団地の中で人とつながりを作っていくことについて。

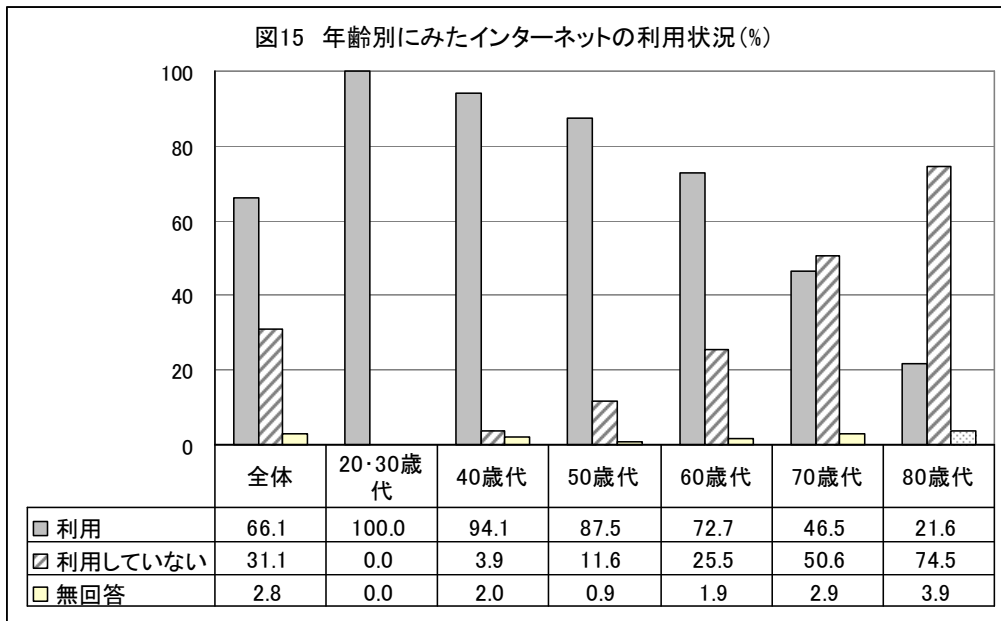
総数 245 件の回答は以下の表のように分類され、「近所付き合い」に関する記述が最も多くみられる。

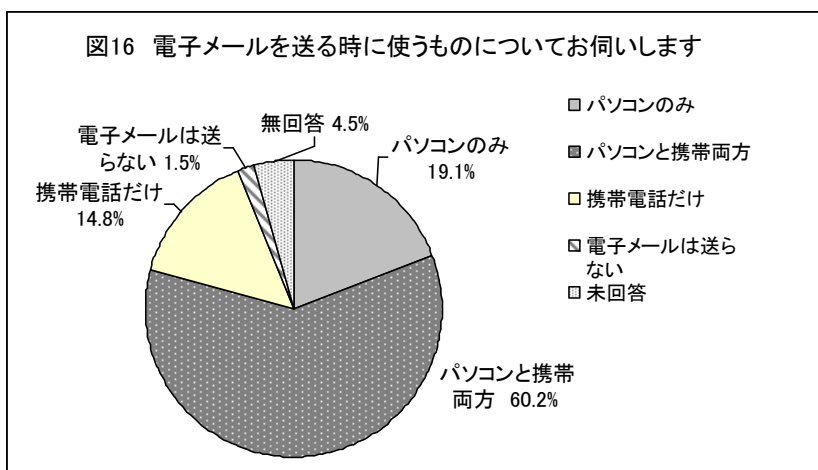
表 9 自由記入（多い意見を一部抜粋）

	件数	%	抜粋
近所付き合い	86	35.1	・人の集まるところが欲しい ・地域の情報が入らない ・新旧の垣根をとるためには? ・近所付き合いは難しい ・気軽にあいさつを
バリアフリー	86	35.1	・高齢化に即したバリアフリーを ・エレベーターの止まらない階の人は車椅子になったらどうするのか？
環境	34	13.9	・緑多く買い物も近くて住みやすい ・病院も近くて良い ・自分の自治会から孤独死を出さないように ・緑多く、人間関係も緩やかで住みやすい

2－5　高齢期のICT(=情報通信技術)利用

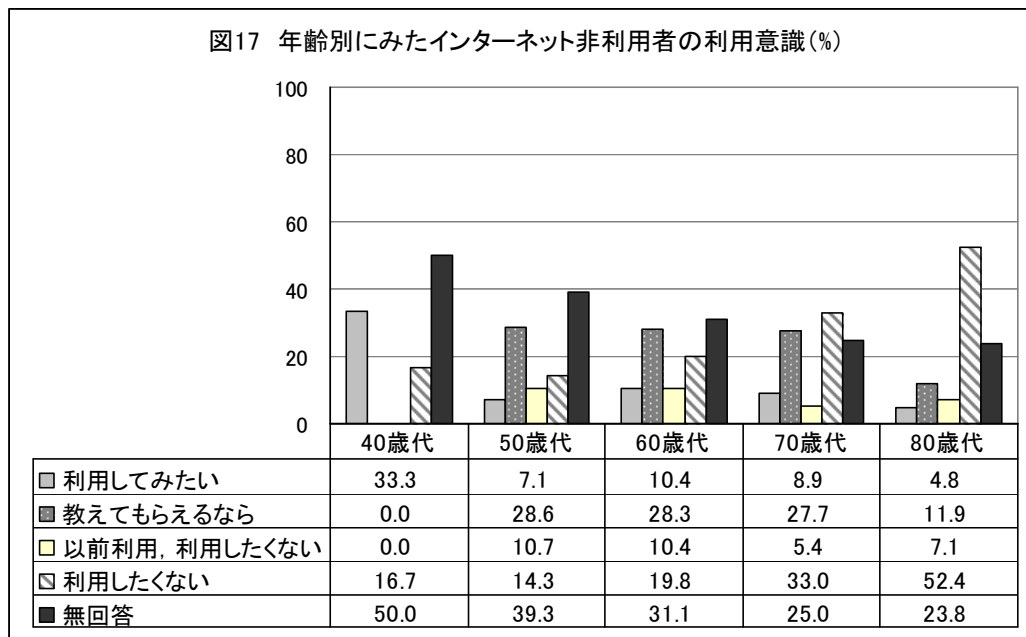
Ｑ２６ 現在、パソコンや携帯電話で、インターネットを利用していますか。

	全体	20･30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代
利用	66.1	100.0	94.1	87.5	72.7	46.5	21.6
利用していない	31.1	0.0	3.9	11.6	25.5	50.6	74.5
無回答	2.8	0.0	2.0	0.9	1.9	2.9	3.9

20～50歳代までは9割程度がインターネットを利用していた。男女共に高齢になるに従い利用している割合は低下傾向にあるが、どの年代でも男性の利用率の方が高かった。その差は、特に60歳代（男性83.6%、女性62.6%）および70歳代（男性60.5%、女性34.1%）で顕著であった。

Ｑ２６－１ 電子メールを送るときに使うものについてお伺いします。

利用していると回答した人のうちほぼ全てが電子メールを送っており、パソコンと携帯電話の両方から電子メールを送っている割合が男女共に多かった（男性62.6%、女性58.8%）。それに続いて、男性ではパソコンのみ（24.4％）、女性では携帯電話のみ（25.5%）から電子メールが送られていた。

Q２７ インターネットを利用してみたいと思いますか。

図17　年齢別にみたインターネット非利用者の利用意識(%)

	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代
利用してみたい	33.3	7.1	10.4	8.9	4.8
教えてもらえるなら	0.0	28.6	28.3	27.7	11.9
以前利用，利用したくない	0.0	10.7	10.4	5.4	7.1
利用したくない	16.7	14.3	19.8	33.0	52.4
無回答	50.0	39.3	31.1	25.0	23.8

一方、インターネットを利用していないと回答した人のうち 34.1%が「利用してみたい」または「教えてもらえるなら利用してみたい」と、利用に前向きの意識をもっていた。高齢になるに従い、「利用したくない」割合が増えるものの、利用に前向きの意識をもつ人も一定割合存在した。

前向きな意識をもつ人（「利用してみたい」または「教えてもらえるなら利用してみたい」）にインターネットを利用してやってみたい事を尋ねた結果、「家族や友人とのやりとり」が最も多く、「病院の情報を調べる」や「地域や役所のお知らせを調べる」といった身近な情報収集が続いていた。

Q２８【自由記入】高齢者が電子メールを利用したり、インターネットを利用することについて。

「利用の必要を感じていない」「面倒臭いし、詐欺等のトラブルが不安」「高齢者には無理」等の否定的な回答が 70 歳･80 歳の非利用者に多くみられた。その反面、「多くの人との連絡や情報収集に便利」「視野が広がる」といった肯定的な記載も多く、また「耳が悪くなっても使えるので便利」「病気になったり、外に出られないときに便利」「ボケ予防に良さそう」等と、高齢者こそが必要なツールであることを示す記載もみられた。

3．社会的孤立防止モデルの開発と検証

3－1　目的と方法

目的

人間関係が希薄になりがちな都市部において、双方向かつ日常的な交流媒体であるICT(情報通信技術)を高齢者宅に設置し、地域住民有志が高齢者をサポートするマンパワーとなるという社会的孤立防止モデルの検証を目的とする。

使用端末の特徴

本事業では、VoViT[1](試験的に用いるタッチパネル式ICT機器に搭載されたコミュニケーション支援システム)を高齢者宅に設置した。VoViT の特徴は以下のとおりである。

ICT機器は、パソコンを意識させない薄型テレビのような一体型液晶タッチパネルパソコン（Webカメラ・マイク付き）を用いる。マウスやキーボードを使わず、タッチパネルからのボタン操作・パネルへの直接手書き文字や絵といった容易かつ自然に操作できる、"使いやすい" インターフェイスのコミュニケーションシステムである。

・コミュニケーションシステムでは次のメニューを提供する。

- ♦ コミュニケーションサービス：手書きメール（タッチパネルに書いた手書きメールをイメージで送信)、テレビ電話（Skypeのカスタマイズ）
- ♦ 安心生活支援サービス：安否確認（今日の予定とした連絡を、指定した時間に読み上げ、応答を確認して返信）
- ♦ アクティビティサービス：手書きメモ（タッチパネル上で日記や絵手紙を書いて保存）
- ♦ 情報収集支援サービス：自治体ニュース（自治体からのRSS情報表示)、天気予報

・運用にあたっては、高齢者個別に対応するサポーター（中高年者）による、操作の相談、電話番号やメールアドレスの管理、画像のアップロードといった人が介したサポートを行う。

利用回線

当初、NTTの光回線の利用を計画したが、実行委員会での検討の結果、新たな回線の敷設は高齢者にとって負担となるとの判断で、無線LAN（UQ wimax）を利用することとした。

---

[1] 株式会社情報環境デザイン研究所（東京都文京区）が開発したシステムである。

3−2　開発と検証の枠組み

清新北ハイツでの事業実施にあたり、住民有志とシニア社会学会事業実施チームメンバーによる実行委員会「事業共同推進委員会」を組織し、モニターおよびサポーターを募集し、説明会を実施し、モデルの開発と検証を開始した。

また、住民有志の方が、無線 LAN の受信状況調査のためにモニター宅にお伺いし、あらかじめ端末の設置に適した場所を選定してくださった。

実験期間

平成 22 年 11 月 21 日から平成 23 年 2 月 20 日

参加人員・設置台数

モニター：機器を利用する高齢者　9 名（男 5 名、女 4 名）

サポーター：機器を利用する高齢者をサポートする中高年齢者（男 5 名、女 2 名）

→実施時にサポーターの機能で役割を分けた

清新北ハイツ 10 台（高齢者宅　9 台、管理事務所　1 台）、なぎさ和楽苑 1 台

	平成22年					平成23年	
	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
実行委員への説明	●―	―	▶				
モニター・サポーターの募集			●―	▶			
説明会				●			
現地調査				●▶			
実験期間				●―	―	―	▶
顔合わせ会					●	●	

実行委員への説明

１）参加者の属性

モニターには、サポーターが 1 名付き、設置ならびに不具合への対応、操作のレクチャーを行う。サポーターは、モニターとなる高齢者への機器操作の援助だけではなく、コミュニケーションをとることが求められる。そのため、サポーターを引き受けて下さる方々から、モニター間、モニターとサポーター間のコミュニケーションを促進することに特化した人材が必要との声があり、サポーター7 名のうち男女各 1 名をコミュニケーションサポーター（略称コミュニケーター）としてその役割を担っていただくことにした。

モニター

	年代	性別	独居	携帯電話やンピュータの利用歴
モニター1	70 歳代	男性	同居人あり	会社で利用開始しそこなった。簡単な文書は作成できる。
モニター2	70 歳代	男性	同居人あり	携帯電話は使っている。ノート PC を買ったが挫折。
モニター3	70 歳代	男性	同居人あり	携帯電話を使ったことがあった。
モニター4	70 歳代	女性	同居人あり	家にパソコンがあり、家族は使っているが、自身は機械が苦手でパソコンは使えない。携帯電話は使っている。
モニター5	80 歳代	男性	独居	勉強でパソコンを使ったことはあった。
モニター6	60 歳代	女性	同居人あり	ご主人がパソコンを使っている。パソコンは使ったことがあった。
モニター7	70 歳代	女性	独居	携帯電話や携帯電話のメールを使っている。
モニター8	80 歳代	男性	独居	パソコンを使っている。
モニター9	70 歳代	女性	同居人あり	ご主人がパソコンを使っている。パソコンは使ったことがあった。

サポーター

	年代	性別		担当モニター
サポーター1	60 歳代	男性	情報化専門委員	モニター3、モニター5
サポーター2	50 歳代	男性	情報化専門委員	モニター1
サポーター3	70 歳代	男性	情報化専門委員	モニター2、モニター7
サポーター4	50 歳代	男性	情報化専門委員	モニター8
サポーター5	60 歳代	女性	情報化専門委員	モニター4、モニター6、モニター9

コミュニケーションサポーター

	年代	性別
コミュニケーター1	60 歳代	男性
コミュニケーター2	60 歳代	女性

２）モデルの開発と検証の流れ

サポーターとコミュニケーターを介し，段階的に利用を促していく方法として、以下のような段階で実験を進めた。

第一段階　：設置〜第１回モニター･サポーター顔合わせ会(12/18)まで

課題「VoViT の操作に慣れる」

・担当サポーター、コミュニケーターと、電子メールやテレビ電話でやり取りしてみる
(同時に、この期間に担当のサポーターさんとオフラインでも馴染みになる)

初期設定：担当サポーター、コミュニケーター、森･澤岡のみ登録

12/18　第一回モニター･サポーター顔合わせ会

モニター同士、親しい家族や友人との電子メール、テレビ電話のやり取りへ

・メールアドレスお知らせ書状の説明

書状には、参加している実験の概要、モニターのメールアドレスにメールを送って欲しい旨を記す

上記の定型文の下に、モニターご本人の記入欄を設ける

80 円切手を貼った封筒と共に、お一人５セットお渡しする(まずは５名以内で開始)

・メールアドレスを登録する方法についての説明
(シニア社会学会、サポーターさんに依頼して登録)

・クリスマス、お年賀の挨拶をメールやで行う方法の説明
(テレビ電話でお年賀の挨拶など、使い方の事例を紹介)

●　第一回モニター･サポーターの顔合わせ会（平成 22 年 12 月１８日：清新北ハイツ集会室）

第二段階　：12/18～第二回モニター・サポーター顔合わせ会(1 月 29 日)

課題「サポーター以外の人と交流してみる」

・モニター同士でも、電子メールやテレビ電話でやり取りをしてみる

(12/18 終了後に、シニア社会学会でモニターとサポーター有志を登録)

クリスマスと年賀のご挨拶は最低限行ってもらう

・アドレスを知らせてきた方を順次登録し、やり取りをしてもらう

クリスマスと年賀のご挨拶は最低限行ってもらう

・年末年始にお会いする方々の中でインターネットやテレビ電話を使っている方と連絡先を交換してもらう

お正月の親族集まりや同窓会などで連絡先をお知らせしてもらい、コミュニケーションを取る相手を増やす

シニア社会学会で準備したお知らせカード(名刺大)を渡してもらう

(一人 20 枚程度準備、名前・アドレス)

・シニア社会学会からは、第二回顔合わせ会の日程調整、年末年始のご挨拶、使用状況についての連絡等をメールで行うので、返信してもらう

1 月 29 日　第二回モニター・サポーター顔合わせ会

インターネットを通じたより広いネットワークへ

・モニターからのクリスマスやお正月中のやり取りに関する使い方の紹介

・登録先の入力

(その日に新たに集めたアドレスを登録)

● 第二回モニター・サポーター顔合わせ会（平成 23 年 1 月 29 日：清新北ハイツ集会室)

なぎさ和楽苑からも職員の方が参加してくださった。

第三段階　：第二回モニター･サポーター顔合わせ会～実験終了まで

　課題「遠方に住む親しい人とも連絡を取り合う」

・年末年始に新たにアドレスを周知した方と交流する

3）いくつかの障害

１）通信回線

　本実験では、無線 LAN（UQ wimax）を利用した。

　実験開始時、清新北ハイツの近隣に基地局がなく通信状況が悪く、そのためにインターネットが切断することがたびたびあった。

　平成22年12月下旬には清新北ハイツに基地局が開通し､その後の通信状況は改善された。

２）Skype（テレビ電話）

　実験で用いたシステムのテレビ電話機能は、Skype を利用している。平成 22 年 12 月 23 日に､発生した Skype の大規模障害により､当日 Skype を利用したモニター機が不調となった。

　また、その後 Skype がシステムのアップデートを行ったため、しばらくの間、モニター機で再ログインを求められるなどの混乱が発生した。

　このような状況のため、システムが問題なく稼動し始めたのは１月となってしまった。

3−3　モニターの経過

１）モニター１

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１２月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・ボタンを押すだけで答えられるので手軽であった

・無事の確認ができて安心感がある

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・内容にかかわらず、毎日定期的挨拶程度のこと

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に２回くらい	週に１回くらい	週に１回くらい
テレビ電話	週に０回くらい	週に０回くらい	週に６回くらい （特定の方とほぼ毎日）

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

・九州で不動産を管理してもらっている不動産屋さんと連絡をとりましたが、面白い実験だと驚いていました。又、実際に物件をグーグルの画像で見ることができました。
・おつきあいの無かった方でも道路でお会いした時には立ち止まって挨拶するようになった。
・今まで顔見知りの方の場合、更に親密な話が出来るようになった。

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔一般の電話とは異なったメリットがある〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

（回答なし）

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・使っていない

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

・パソコンを使ったことがあった

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思う　〔Skype を利用したこと、つまり顔をみながらの会話をしたこと〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

VoViT の使い勝手をよくすること（改良）
・無線の場合特にトラブルを無くす。高齢者が多少乱暴に操作しても画面が安定すること。
・手書きの文字の改良（下手な字が上手に見えればベスト）
・キーボードによる文章の作成を加える。

２）モニター2

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１２月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・ボタンを押すだけで答えられるので手軽であった

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・地域のお知らせ
・内容にかかわらず、毎日定期的挨拶程度のこと

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に０回くらい	週に０回くらい	週に０回くらい
テレビ電話	週に０回くらい	週に０回くらい	週に０回くらい

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

特に変わったことはありませんでした。
性格的にというか、生活スタイルとして対外的には余り積極的ではないためもあり、今回の試みで交友関係が広がったということはありませんでした。

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思わない　〔家族や友人・知人との普段のやりとりではいちいち互いの顔を見る必要はなく、話を聞いていれば変化の有無はわかる。但し相手が病気など見舞いの電話の時などは TV 電話で顔を見られればベター、今は病院などでは電話が掛けられるところが多い〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔送られてくる家族の近況や写真を見るのは楽しい、その返信は当然メールで送

ることになりますので〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

携帯電話は使っている　※今回の参加を機に、携帯電話でメールをするようになりました。

・パソコンを使っている

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

（回答不要）

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

思わない　〔平日は昼間毎日外に出ていたため、その機会が無かったこと。当方からも積極的に取り組まなかったこと〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

コミュニケーターの方にもお話しましたが、単身者向け都営住宅の入居条件が年齢60歳となっています。
従って、今回の目的とはずれるかもしれませんが、今後60歳以上の人達を対象に入居時、VoViT を設置することを条件として、自治体を単位にネットワーク化を考えたらどうかと思いました。そうすれば自治体から毎日「地域のお知らせ」や「毎日の定期的な挨拶程度のこと」を一斉に送り、「ボタンを押すだけで答えられる」手軽さを利用して、安否が簡単に確認されるシステムを作ることができるのではと思っています。
他にも、宇都宮の方ではスカイプを利用して買い物にいけない高齢者の買い物ヘルプをしているというのをニュースで知りました。過疎という地域性があるかもしれませんが、研究してみる余地はありそうです。

３）モニター3

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１２月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・ボタンを押すだけで答えられるので手軽であった

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・内容にかかわらず、毎日定期的挨拶程度のこと

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に 0 回くらい	週に 0 回くらい	週に 2～3 回くらい
テレビ電話	週に 0 回くらい	週に 0 回くらい	週に 2～3 回くらい

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

今迄におつき合いの殆ど無かった方とも連絡を取り合うことが出来た。

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔顔を見て連絡しあえることは、至極便利です〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思わない　〔今のところパソコンを使えないため。将来はやりたい〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・使っていない

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

・携帯電話の電話を使ったことがあった

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思う　〔初対面の方に話しかけるのが苦手でしたが、VoViT なら可能〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

親戚や知人に登録を依頼しましたが、登録をしてくれる人がいなかったため、コミュニケーションを拡げることができなかった。これは、相手方が費用が嵩むと誤解した為と思う。
また、VoViT が 2 回、通信不能になったが、そうした場合再度立ち上げる方法を徹底

4）モニター4

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・無事の確認ができて安心感がある

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・地域のお知らせ

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に０回くらい	週に０回くらい	週に１回くらい
テレビ電話	週に０回くらい	週に０回くらい	週に１回くらい

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

会った事がない人と、知り合いになった。

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思わない　〔面倒くさい〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・携帯電話は使っている

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

（回答不要）

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思う

５）モニター５

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・最後まで慣れなかった

［パソコン的機材に全く不慣れな老人であるため、取扱（操作）説明書がなかったこと及び画像トラブルが度々入って来たため］

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・あまり便利と思わない

［極めて簡単・便利なものに違いないが、上記のように慣れるまで時間がかかった］

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・内容にかかわらず、毎日定期的挨拶程度のこと

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	最初の頃に 4～5 回（家族は平日の日中は留守なので相手がパソコンを使用している時でないと繋がらない。従って主としてこちらから）	週に０回くらい	週に０回くらい

テレビ電話	週に０回くらい	週に 10 回くらい（団地内の准サポート役の方との間）	週に 10 回くらい（団地内の准サポート役の方との間）

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

特になし

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔機能的に信頼性があり、より手軽に扱えるならばー改善の必要性大と思う〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思わない　〔パソコン的機材に全く不馴れ〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・使っていない

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

・パソコンを使ったことがあった（学習目的で）

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思う　〔非常に親切に教えて頂いたことから、親しい仲になれた〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

私どのもようなパソコン類に全く弱い老人には、先ず VoViT の操作方法を会得する、馴れることがなかなか出来ませんでした。先ず、簡明な操作説明書を作成・配布されるべきだった。

６）モニター6

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・ボタンを押すだけで答えられるので手軽であった

・ボタンで答えると繋がっている感じがある

・無事の確認ができで安心感がある

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・地域のお知らせ

・内容にかかわらず、毎日定期的挨拶程度のこと

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に０回くらい	週に２回くらい	週に２回くらい
テレビ電話	週に０回くらい	週に１回くらい	週に１回くらい

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

これまではお会いしても挨拶だけで終わっていたご近所の方々も家族構成や出身地等知ることができてよかった

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔電話より身近に感じることができるから〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔VoViT で体験しておもしろかったから〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・使っていない

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

・パソコンを使ったことがあった

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思う　〔今までより深く色々なことを知ることができ、お会いしても話す内容も多くなった〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

VoViT が高齢者の日常生活の見守り的役目があるなら、実際にたおれた時、文字を書いたりするより SOS の赤いボタンがあるといいと思いました。楽しい体験をさせていただきありがとうございました。

７）モニター7

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・ボタンを押すだけで答えられるので手軽であった

・ボタンで答えると繋がっている感じがある

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・地域のお知らせ

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に 0.5 回くらい	週に 0 回くらい	週に 0.5 回くらい
テレビ電話	週に 0.5 回くらい	週に 0 回くらい	週に 0.5 回くらい

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

なし

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思わない　〔顔が見えなくても意思を確認できる手段がある。例えば携帯電話とかメールで〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思わない　〔意思の疎通は携帯で充分、絵や写真は悪くはないが〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・携帯電話は使っている

・携帯電話の電子メールを使っている

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

（回答不要）

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思わない　〔手書きメールは不便だったこと。スカイプは親しくない人には勇気が必要〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

独居の私にとって毎日の地域の情報や季節の写真を送ってくださったサポーターには感謝しています。
私がもっと年をとり遠出ができなくなったり物忘れがひどくなった時は、もっと個人的な情報を別居の家族やヘルパーから送ってもらえばいいと思います。

８）モニター8

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１２月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・ボタンを押すだけで答えられるので手軽であった

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・内容にかかわらず、毎日定期的挨拶程度のこと

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に０回くらい	週に０回くらい	週に０回くらい
テレビ電話	週に２回くらい	週に０回くらい	週に０回くらい

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

なし

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔ひまがないので当方からかける時はないが、来信があるのが嬉しい、知り合いができるので当方からもかけるよう努力したい〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思わない　〔むづかしいので特にそう思わない。高齢であるので〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・パソコンを使っている

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

（回答不要）

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思う　〔人と付き合うことは楽しいことです〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

新しい知識が一つ増えました。会員以外の方で相手の方が、このテレビをお持ちになっている方が分からないのであまり使用しませんでした。ありがとうございました。

９）モニター9

１．VoViT を設置してから、どのくらいで操作に慣れましたか。

・１２月の末くらい

２．ご自宅の VoViT に、サポーターの方から「スケジュールのお知らせ」をしていただきました。

①「スケジュールのお知らせ」について

・ボタンを押すだけで答えられるので手軽であった

・ボタンで答えると繋がっている感じがある

・無事の確認ができで安心感がある

②「スケジュールのお知らせ」でどのようなことを知らせていただくといいと思われましたか。

・地域のお知らせ

・内容にかかわらず、毎日定期的挨拶程度のこと

３．１月～２月の VoViT を使っての、お知り合いとの連絡についてお尋ねします。

	家族と連絡	友人と連絡	他のモニターと連絡
手書きメール	週に１回くらい	週に１回くらい	週に３回くらい
テレビ電話	週に０回くらい	週に０回くらい	週に１回くらい

VoViT を使って連絡をされる様になって、お知り合いや周囲の方との関係で変わったことはありましたか。どんなことでも結構です、ご自由にお書きください。

今回のモニター同士で親しくなり、集まって食事をしたこともあった。

３．今後、テレビ電話を通じてお知り合いとのやりとりをしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔その場に居合わせて話をしている様でした。親子の場合はやってみたいと思いますが、他のときは一寸考えてしまいます〕

４．今後、インターネットを通じてお知り合いとの文章や絵・写真のやり取り（＝以後、電子メール）をしてみたいとお考えになりますか。機器は VoViT とは限りません。

・思う　〔現在の郵便やメールより簡単で手間なして行える〕

５．モニターになった時、携帯電話やパソコンを利用されていましたか。

・パソコンを使っている

６．今使っていない場合、携帯電話やパソコンを利用したことはありますか。

（回答不要）

７．初対面のサポーター、コミュニケーターの方々やモニターの方々がいらっしゃったと思います。今後の地域のお付き合いで、新しい繋がりができたと思われますか？

・思う　〔お互いに知り合うという機会がもてて深めることができた〕

８．その他、今回ご協力頂いた社会実験でお気づきになった点やお考えがございましたら、お書きいただけるとありがたいです。

・ 年齢層によって（相手）、気軽に対応してくれる人とドギマギしてしまう人があります。
・ モニターになってもらって少しずつ馴れてくれると思います（機会を与える）
・ 取扱説明書が無いので苦労した。是非とも欲しい。
・ 手書きで修正するのが極めて面倒で手間が掛かる
・ 指先でする様になっているが、タッチペン方式の方がよい

●モニター3 さんからの手書きの年賀メール

3−4　サポーターの経過

１）サポーター1

■モニターさんとのかかわりについて

・モニターさんは、ほとんどもう存じ上げなかった。

・幾ら地域の人と言われても、世代が違うとモニターさんとの間に話題がない。

・65 歳まで仕事をしていて、その後２年間ブラブラして、地域の仕事でコンピュータの応援してあげましょうかということをやってるだけで、地域 30 年いたって、隣の顔もよく知らない人たちばっかり。

■地域での活動参加のきっかけ

・65 歳でリタイアしてみて、コンピュータ関係の仕事を 40 年間ずーっとやってきて仕事バカというようなもので、そういうプライドもありましたが、仕事バカが終わってみたら、地域社会への貢献ゼロでした。過去の経験が生かせるようなところで、何かボランティアやってもいいかなと思って、情報化専門委員会に入っただけです。

■サポーターになって、ご自身の変化はありましたか

・モニターさんの関係は、知り合いが２人増えました。

・地域やご近所の関係は、何十年間も地域に何もしなかったから、こういうことやるのも一つの義務だし、やることは必要だと思ってやったから、それはそれなりに目的は達成したと思います。

■ICT を利用した高齢者のコミュニケーション支援の可能性について、どのように考えられますか？

・人には、経験や環境などにより様々な生き方があり、テレビ電話を置いたから直ぐにご近所と話が弾むとも思えない。

・モデルで言うと、僕はコミュニケータープラス、最初、家族を入れて立ち上げるべきだったと思います。

・サポーターを情報担当が行うのは、意味が違うような気がします。コミュニケーターを多数配置したほうが情報提供がよくできると思います。

２）サポーター2

■モニターさんとのかかわりについて

・理事会で一緒でした。理事会に３年いましたが、担当したモニターの方とそのうちの２年は一緒でした。理事会で一緒だったというだけで、個人的なことはよく知りませんでした。

・モニターさんとのお付き合いは、スカイプで 30 分ぐらい話して。話す内容が世間話かっていうと、ほとんどがボビットについての、反応がどうのこうのとかいうことでした。

■サポーターになって、ご自身の変化はありましたか

・「意識面での変化」というのは、ハイテクからローテクに変わりましたね。理事会で全員にメールを使わせたいと思っていましたけれど、使わない拒否する人がいる。そうすると、今度は管理事務所の管理主任がその人のうちに持って回らなければならなくなる。というので、ローテクのほうがいいのかなと思います。ローテクがゼロになると、大変なことになるので

はないかと思います。
・ハイテクはやっぱり、いいと思っていましたので、それをローテクにするという、そういう自分の心情の変化が大きいですね。

■ICT を利用した高齢者のコミュニケーション支援の可能性について、どのように考えられますか？

・モニターの方にメール打つと、「今、外出しててメールにすぐ答えられなかったんだけども」って返事がきます。その場合「メールっていうのは、１日ぐらいほっておいてもいいんだよ」「ただし、１日以上になった場合は、それはこちらも考えるけども」って話しているんですけど、それを事前に説明しても、モニターの方には、分かんないでしょうね。そういうインターネットを使ったコミュニケーションの作法のようなものは、慣れですからね、あれはね。感覚的なものですよね。性格的なものですよね。
・高齢者のコミュニケーションですけども。やっぱり高齢者が喜ぶのは、実際に顔と顔を合わせるようなイベントだと思いますね。ですから今回、サポーターとモニターの集いには全員、出てきていますよね。引っ込み思案の人は誰もいないと思いますが。そういうのがいいのかなと思いました。あれはいいことだなと思いました。

３）サポーター3

■モニターさんとのかかわりについて

・わたしは、モニター９人全部は知っていなかったけれども、半分くらいは知っていました。男性は、５名のうち３名、女性の方４名のうち２名は知っていました。
・担当した２名のうち、女性の１名は女房がよく知っていた方です。
・サポーターは、その人の生活をある程度知らないと、サポートするのは難しいでしょうね。その人を知っていれば「ああ、こういう情報はいいな」というのは、ある程度推測できるけども、知らないとそれを一方的に送るのはかなり無理があると思います。
・そういう意味では、かなり離れた人のサポーターになったという事例ですね。たまたま距離的にそばにいただけです。
・メールというのは、使ったことが丸っきり無い人は、すぐ返事が来るものと思い込むのはしょうがないときがあります。だから、それは、そういう人だったら「メールってのはそういうものです」ってことをやっぱり言わないと、本当にいらいらするでしょうね。
・サポーターの資質というのは、どのようなことを知らせればいいのか、またどのようなことをすれば手助けになるのかなということをよく考えている人で、具体的には、女性がいいのかもしれない。男性でそのように面倒を見るのは大変だと思います。
・地域の情報を探すのは、男性でも探そうと思えば何とかなるけど、どういうふうに声を掛けたらいいか、その情報をどう利用してくださいというようなアドバイスするというノウハウは、男性には非常に難しいと思います。男性は道で会っても「あ、こんにちは」「おはよう」で、それでもう終わり。女性は立ち止まって話しをしますからね。そういう意味で、基本的にこういうシステムでは女性がサポーターでないと、うまくいかないような気がしますね。

■ICT を利用した高齢者のコミュニケーション支援の可能性について、どのように考えられますか？

・コミュニケーションの支援といっても、単に離れた家族とメールのやり取りをしたり、スカイプで顔見たりするだけじゃないと思います。そこに住んでいることによって、周りとどうかかわるか、外に出てきてもらって、こんなことをやっていますからぜひ遊びに来てみたいな話ができるのは、その人の生活なり何なりが見えてないとなかなか伝えられないですね。単に区役所のお知らせを送り届けるだけじゃ能が無いって思います。

４）サポーター4

■モニターさんとのかかわりについて

・今回の社会実験のなかで唯一の家族のサポーター、義父のサポートをしました。

・義父は近所の知り合いというのはあまりいません、以前は、コミュニティ会館で開かれる太極拳のクラブに行っていたようですが、最近は遠のいておるようでした。近くに同郷の友人がいるのと、もともと県人会の世話役でしたから、それなりには出かけることも多く、また、県人会の会報に「文書」を書いていたりと外部との交流はあります。

■モニターさんの変化について

・最後の方になってやっと、「顔が見えるのは良いなぁ」っていう発言が出てきました。単なる音声のコミュニケーションよりは、「顔」が見えることの実感がやっと生まれたかなというように思えます。

■ICT を利用した高齢者のコミュニケーション支援の可能性について、どのように考えられますか？

・今回は、義父との間では新たなコミュニケーションの手段を手に入れたということでした。モニターとサポーターは日常は顔を合わせている人同士が良いと思います。最初にある程度の密度のコミュニケーションがあって、ゆっくりと広がっていくということかなと思います。高齢者の ICT というのは、フェースブックのようにどんどん広がるというのではなく、コミュニケーションを取る頻度が少々増える、そして、少しだけれど、周りが広がるということができれば、孤立化からは救えるのではないかとの印象です。

・まずは近いところからサポーターとモニターの関係が始まることが良いと思います。モニターの知っている人をモニターの意思に応じてサポーターがアドレス登録していくことが第一歩でしょう。信頼している人同士で、信頼に足る人をその人のアドレス帳に加えていくということです。

・高齢者というのはみずしらずの段階から始まって、密なコミュニケーションに発達させるというのは、もうそこまでのエネルギーを持つ意思というか、そういう部分のバイタルは多くなくなっていると思うのです。ですがその中で少し頻度の多いコミュニケーションが広がるためには、信頼の積み重ねになるかと思います。

５）サポーター5

■モニターさんとのかかわりについて

・サポートしている３名の方は、初めてお会いした方です。

・コミュニケーションサポーターの方が、「一緒にお茶を飲みましょう」って言って誘ってくださって、３名の方とコミュニケーションサポーターの方のお宅でお話しています。

・それで、モニターさんのほうの気持ちの垣根が、少し外れた感じがしました。

■モニターさんの変化について

・モニター5の方はお一人暮らしなので、丁寧に説明しないと使えないとうことで、丁寧に、分かるように説明しました。で、「あ、ちょっとは分かったみたいな」っていう感じで帰られて、そのあと、モニター1 の方から毎日のようにスカイプが行ったというんです。私自身が受けた印象では、一番最初にお会いしたときよりも、最後にお会いしたときのほうが、非常に活発になられたなという印象は持ちました。

■ICT を利用した高齢者のコミュニケーション支援の可能性について、どのように考えられますか？

・ちょっとまだ難しいかなあと思うんですけれど、本当に、便利なものっていって考えると、やっぱり、スマートフォンだとか、それからｉＰａｄのような、ああいうもののほうが本当に便利かなあと思えます。今の現在の状態で、お年寄りのコミュニケーッション支援の一つ選択肢として考えられるものかなと、思っています。

・あんまりサポーターが前面に出る形のサポートではなくて、モニターさんが主体となったコミュニケーションを、もっとサポートしていくという形のものを考えないといけないかなあと思っています。

3−5　コミュニケーションサポーターの経過

１）コミュニケーションサポーター1
モニターさん同士がコミュニケーションするという、非常に野心的な試みですが、日頃、そんなに外とつきあいたいと思っている人は少ないと思います。どんどん、いろんな人と話したいというタイプもいますけども、そんなに広くいろんな人と話すのはそんなに好きじゃないという人も、多いんです。事実としては。で、そういうかたが、こういうもの（端末）があるからいって、しょっちゅうコミュニケーションするようになるかというと、３か月という期間では、結論が出ないと思います。そういう人でも、６か月なり、１年置いてやっていけばね、そうなるかも分からんですけれど、今回は、入り口ぐらいの感じです。

２）コミュニケーションサポーター2
■モニターさんが挫折しないように気をつけた点
・時々電話をかけて状態を聞く。
・サポーターさんとともに昼食に行ったり、自宅に招いてお茶の時間を作り雑談をしながら励ます等、精神面でのサポートをした。
・オフの場で親しく会話をすることが、オンの場で全然違ってくる。
■全般的に感じたこと
・全体的な感想は社会実験でやったこと自体の意味が、すごく大きかったということです。日々生活していると、自分自身の生活の中の物事、身の回りのことにしか目が行ってない。地域とか言いはしても、実際にはあまりわかっていない。それを、実際に考えるきっかけになったし、あるいは実際に人と触れ合って、話をし、またその人の考えも聞き、「あ、みんな、こういうふうに考えてるのか」っていうことを知ったりしました。
・自分がかかわってきた範囲から、やっぱりそれは確実に意識が広がってきたように感じました。できるものならもっといろんな人が VoViT を使えて、身寄りがない方の場合は、ボランティアの人が、この人の VoViT 友達になって、時々いろいろ声かけをする。「今日ちょっと歩いてたら、梅が開きかけてましたよ」とか、「梅の花が開きかけてましたよ」って、建物の中にしかいないその人に、外の空気を伝えてあげたりとか、そういうことが、もっと広がってできるといいなと思いましたね。

付録１．実行委員会：事業共同推進委員会 記録

平成22年度 独立行政法人 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業
「ICTによる高齢者孤立防止モデル開発事業」
第1回事業共同推進委員会

日時　　2010年10月3日(日)　14時半～16時半
場所　　クリーンタウン北ハイツ第2集会所
参加者　葛西クリーンタウン住民9名
　　　　ICT活用チーム　　　荒井，袖井，森，澤岡(記録)

1. 意見交換会(事業共同推進委員会)の概要
ICT を活用した社会的孤立防止プログラムの開発事業の全体的な概要、特に福祉医療機構助成事業を受けて行う平成22年度内のプロジェクトについての説明および、意見交換を行った。

①.プロジェクトの実施体制について
意見交換会の参加者を中心にして共同推進委員会を新たに立ち上げ、月1回程度、アンケートの設計・分析、社会実験の組み立て・分析を行っていく
　*実行委員会は、それぞれ個人の資格で参加していただく
　*前回の意見交換会の参加者、関係のありそうな方々に声をかけて頂き、随時、委員として参加いただく
参加者全員の賛同のもと、本会を第1回事業共同推進委員会とした

②.清新町高齢社会についてのアンケート調査について
過去2回行われた高齢社会を考える会のアンケート調査をベースに、高齢社会を考える会とシニア社会学会との協力体制で実施する
(高齢社会を考える会9月例会で協力について賛同を得ており、調査設計等についての詳細を協議中)
現段階の案：北ハイツ、シティコープ、清新プラザの全戸配布　約1,600世帯
　　　　　　(世帯主と配偶者を対象として，各世帯2票を配布)
　　　　　　11月の後半頃に実施
　　　　　　配布　住棟下のポストへ投函
　　　　　　回収　第1案 協力が得られれば各住棟で回収用ポストを借受ける
　　　　　　　　　第2案 郵送回収
調査票の表書き、設問等についての意見交換を行った。
随時、ご意見(特に、Q22～地域活動について)をシニア社会学会のアンケート調査担当　澤岡までお寄せ頂く(10/22〆)

③.社会実験について
ICT という交流の媒体を用い、孤立に陥る可能性の高い高齢者世帯と地域との間を結ぶコミュニケーターとしてのサポーターの関り方を探索的に検討する。
：モニターの集め方
⇒委員会参者のお知り合いに声をかけて頂き、ご協力を得られることが確定次第、順次、実験を開始する(11 月以降から開始していき、実験期間は 3 カ月)
⇒北ハイツ 6 号等管理事務所内に 1 台デモ用の VoViT を設置し、実際に使って頂く
(シニア社会学会から管理組合に正式に依頼を行う)
：インターネット接続等について、現在の案にある NTT だと契約等が大変で、モニターの協力も得られにくい
⇒モバイル WiFi 等の利用等、モニターの負担の少ない、簡便に設置できる方法に切り替える(詳細については，次回委員会)
：サポーターについて
⇒情報化委員会を中心に、委員会のメンバーがサポーターとして参加頂ける
：この実験のストーリーが見えてこない
⇒ICT 活用チームで再検討し、委員の方々にフィードバックする

2. 次回委員会の予定
・第 2 回事業共同推進委員会
10 月 31 日(日)　14 時～　6 号棟の 1 階談話室（ロビー）

配布資料　実施事業のご説明
モニター，サポーター向けの実験への協力依頼
アンケート調査票の案

平成22年度 独立行政法人 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業
「ICTによる高齢者孤立防止モデル開発事業」
第2回事業共同推進委員会

日時　2010年10月31日(日)　14時～16時半
場所　クリーンタウン北ハイツ6号棟　談話室
参加者　葛西クリーンタウン住民8名
　ICT活用チーム　荒井，鈴木，袖井，森，澤岡(記録)

2. 事業共同推進委員会の概要
ICT を活用した社会的孤立防止プログラムの開発事業の全体的な概要、特に福祉医療機構助成事業を受けて行う平成22年度内のプロジェクトについての説明および、意見交換を行った。

①.清新町高齢社会についてのアンケート調査について
対象：北ハイツ823戸、シティコープ404戸、清新プラザ523戸の全戸配布約1,750世帯
(世帯主と配偶者を対象として，各世帯2票を配布)
配布：11月25日，26日
(25日午後、北ハイツ第二集会所に調査票一式納入)
高齢社会を考える会を中心に、ご協力頂ける委員会メンバーで、各住棟下のポストに投函
(ICT活用チームからは澤岡が参加)
回収：ポストへの投函締め切りは12月6日
郵送・受取人払い

前日までに委員から頂いたご意見を反映したバージョンを基に意見交換を行った。
それらの結果を反映させたバージョン(本記録に添付)に対し、11月4日朝までに最終的なご意見を澤岡までお寄せ頂く。

②.社会実験について
添付の資料(社会実験)を基に、ICT活用チーム森やす子より、通信周り環境、進め方について　ご説明を行い、具体的なスケジュール等について検討を行った。
11月前半　サポーターの方々への説明会開催(予定　11／13)
　モニター候補の方々を対象とした説明会開催(11／9以降随時開催)
11月21日～　順次、機器一式を配送し、実験スタート(～2011／2／20)

2. 次回委員会の予定
12月18日(土)　14時～　会場は決定次第、お知らせ致します

平成 22 年度 独立行政法人 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業
「ICT による高齢者孤立防止モデル開発事業」
第 3 回事業共同推進委員会

日時　　2010 年 12 月 18 日(土)　14 時～16 時半
場所　　クリーンタウン北ハイツ第二集会所
参加者　葛西クリーンタウン住民 7 名
　　　　ICT 活用チーム　　　荒井，鈴木，袖井，森，澤岡(記録)

1．「清新町 高齢社会についてのアンケート」のご報告　(澤岡)

12/17 現在の回収状況　　合計 419 戸(回収率　24.2%)　合計 676 票

自由記入の傾向に関する中間報告（配布資料①）および、住民の方々のフィードバックの方法について意見交換を行った。

回収状況について

高齢社会を考える会が行った過去二回の調査に比べると回収率は下がるが、個人情報保護法施行後、郵送回収法で実施した調査としては極端に悪い数字ではない。

住民の方々へのフィードバックについて

HP での公開：シニアサロンに pdf でのせ，北ハイツの HP 等でリンクを貼ることが可能

シンポジウム、説明会の開催：高齢社会を考える会は、清新コミュニティ会館等でシンポを開催しており、多くの住民が参加している

近場での開催が重要で、候補としては健康サポーターセンターが上げられる

(3 月後半の開催で、高齢社会を考える会の会長にサポートセンター所長をご紹介頂く)

2．社会実験　(森)

9 名全員のモニター宅への VoViT 設置が完了し、オフラインでの交流を目的とした第一回顔合わせ会(12/18)を開催した旨を報告。

サポーターを代表、コミュニケーター代表各一名から現況報告。

3．次年度以降の展開：福祉医療機構助成事業への継続申請について　(荒井)

平成 22 年度の福祉医療機構助成事業終了後の展開について、意見交換を行った。

本年度の事業終了後も、福祉医療機構の継続申請、他財団への申請を行い、清新町で ICT を活用した孤立防止事業を継続することについて、出席の委員から概ね賛同を得た。

次年度からの具体的な展開については、

・アンケートに住所を書いて下さった回答者，孤立傾向にある方を対象としたインタビュー
・ICT 未利用の高齢者のエントリーというレベルに特化
・なぎさ和楽苑，周辺小中学校や幼稚園等との連携

など、多くの意見が出され、今後の委員会で継続して意見交換を行う。

4．次回委員会の予定

2011 年 1 月 29 日(土)　14 時～

北ハイツ第二集会室を予定。決定次第、お知らせ致します。

以上

平成 22 年度 独立行政法人 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業
「ICT による高齢者孤立防止モデル開発事業」
第 4 回事業共同推進委員会

日時　　2011 年 1 月 29 日(土)　14 時～16 時
場所　　クリーンタウン北ハイツ第二集会所
参加者　葛西クリーンタウン住民 7 名
　　　　ICT 活用チーム　　　荒井，鈴木，袖井，森，澤岡(記録)

１．「清新町 高齢社会についてのアンケート」のご報告　(澤岡)

「お住まいについて」「団地内のお付き合いについて」「ICT の利用について」に関する設問の団地別集計（配布資料①）を見ての，現状をふまえての意見交換を行った.

・中層, 高層, 超高層が混在する北ハイツについては, 建物の条件および住民の意識も異なり, データの解釈については注意が必要.

・過去に高齢社会を考える会が行った調査との比較を行うためにも，年齢階層別分析が必要(2/10 の高齢社会を考える会例会の場で，団地別，性別，年齢階層別の集計を検討頂き，それを受けて今後の分析方針，まとめ方を決定する)

２．社会実験　(森)

1/29(土)午前に，第二回のモニター･サポーター顔合わせ会を実施.
実験の第三段階である地域の活動との交流に向け，和楽苑とモニター1 名が交流を開始.
本事業終了後の展開として，協力の得られた数名を対象に実験を継続.
上記の 3 点について報告が行われた(配布資料②)
委員会参加者から, オンラインの促進にはリアルな関係構築が重要であることが指摘された.

３．本事業結果の成果報告について　(袖井)

4 月頃に報告書(pdf)をシニア社会学会のホームページに掲載し，北ハイツ管理組合のホームページとリンクを貼って，広く住民の方々が見られる様にする.
以下の 2 回の報告会を開催する.

●住民を対象(団地の住民の方に広く参加を呼びかける)
　日時：平成 23 年 3 月 6 日(日)13 時半～　　　場所：北ハイツ第二集会所

●専門家や関心をもつ一般の方々を対象
　日時：平成 23 年 3 月 26 日(土)13 時半～　　場所：お茶の水女子大学

3/6 については，より多くの住民に周知するために，アンケート協力へのお礼挨拶も兼ねたチラシを作成し，高齢社会を考える会からアンケート対象団地全戸にポスティング.
チラシ(配布資料③)は，今回の委員会で頂いた意見を反映し，2 月中旬には完成させる.

４．次回委員会の予定

3 月 6 日(日)13 時半～，住民向けの事業報告会という形で開催.

以上

平成22年度 独立行政法人 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業
「ICTによる高齢者孤立防止モデル開発事業」
第5回事業共同推進委員会
（葛西クリーンタウン住民向けの事業報告会をうけての意見交換）

日時　2011年1月29日(土)　16時～17時
場所　クリーンタウン北ハイツ第二集会所
参加者　葛西クリーンタウン住民6名
ICT活用チーム　荒井，袖井，森，鈴木(記録)

最後の事業共同推進委員会となる第5回委員会の開催前に、住民ら41名および該当地域の福祉拠点の役割を担う事業者「なぎさ和楽苑」4名にも参加頂き、次頁の要領で事業報告会を開催した。

1．本事業モデルについての意見交換
事業報告会で「なぎさ和楽苑」の職員からのコメントが述べられたこともあり，団地内の高齢者世帯と地域の福祉拠点とのネットワークづくりの可能性等について，意見交換がされた．
また，26日開催のシンポジウムに出席できない委員から，詳しい社会実験の成果報告が知れる場を求める声が聞かれた．
⇒現段階では，シニア社会学会のＨＰに報告書を掲載することを決定しており，それ以外にも委員には報告書を送付する予定．

2．これまでの協力へのお礼　（袖井）
シニア社会学会から委員である住民有志にむけ，事業推進および事業報告会開催への協力について謝意を現した．

以上

葛西クリーンタウン住民向けの事業報告会　概要

日時　　2011年1月29日(土)　13時半～16時
場所　　クリーンタウン北ハイツ第二集会所

1. 主旨説明と報告会プログラムの説明
　シニア社会学会　袖井会長
2. 過去の調査との比較を交えた今回の結果報告
　清新町高齢社会を考える会 岡本会長
3. 調査結果からみえてきた今後の展望
　シニア社会学会　荒井
4. 社会実験の報告
　実験の概要および得られた知見　シニア社会学会　森
　実験協力者からの報告　コミュニケーター　北本
　サポーター　鳥谷
　モニター　野上
5. 会場とのＱ＆Ａ
6. 報告者からまとめの一言　（敬称略）

付録２．ニーズ調査に用いた調査票

清新町　高齢社会についてのアンケート

アンケート調査のお願い

平成 22 年 11 月

本調査は、一般社団法人 シニア社会学会の高齢者問題検討会（座長：袖井孝子 お茶の水女子大学名誉教授）が、厚生労働省所管の独立行政法人福祉医療機構の助成を受け、高齢期の住まい方について地域との交流、コンピュータや携帯電話などの情報機器の利用状況も含めて住民の皆様の意識をお伺いするものです。この調査は「清新町高齢社会を考える会」のご協力のもとで実施いたします（全戸配布）。

本調査のデータは、統計的に処理いたしますので、個人が特定されることはございません。また、個人情報の保護につきましては、法令等に基づき厳重に管理いたします。

お忙しい折、大変恐縮ですが、調査票にご回答いただき封筒に封入の上、**１２月６日**までに投函いただきたいと存じます。

なにとぞ、よろしくお願い申し上げます。

アンケートご記入のしかた

１．調査票は、一通は世帯主の方、もう一通は配偶者の方がご回答ください。
２．質問をお読みいただき、該当する答えの番号に○をつけてください。
（選択したお答えによって次の質問が変わります。「→」をご参照ください。）
３．「その他」を選択された場合は、お手数ですが具体的な内容をかっこの中にご記入ください。
４．ご不明の点等は、お気軽に下記までお問合せください。

本調査についてのお問い合わせ：
一般社団法人 シニア社会学会・高齢者問題検討会
研究員　澤岡　詩野　sawaoka@dia.or.jp
電話　03-5919-1631（財団法人 ダイヤ高齢社会研究財団内）

シニア社会学会ホームページ　http://www.jaas.jp

独立行政法人福祉医療機構　社会福祉振興助成事業

【あなたご自身について】

Ｑ１　あなたの性別と年齢をお教えください。性別は○をつけてください。

男性　　　女性　　　　　　　（　　　　）歳

Ｑ２　あなたの現在の健康状態についてお教えください。（<u>○はひとつ</u>）

１．非常によい	２．よい	３．病弱	４．要支援
５．要介護	６．その他（　　　　　　　　）		

Ｑ３　あなたは、今就いている仕事はありますか。（<u>○はひとつ</u>）

１．仕事に就いている→Ｑ３－１へ
２．以前は仕事に就いていた→Ｑ３－１へ
３．仕事に就いたことはない（主婦も含む）→Ｑ４へ

Ｑ３－１　「１．仕事に就いている」「２．以前は仕事に就いていた」と回答された方にお伺いします。あなたが、現在就いている、または最後に就いていた仕事は何ですか。（<u>○はひとつ</u>）

１．会社経営者・会社役員・団体役員など	２．自営業（家族従業員を含む）
３．臨時職（パート・アルバイトなど）	４．会社員
５．専門技術職（医者・弁護士・研究者など）	６．公務員
７．自由業（執筆業・芸術関係など）	８．農林漁業
９．その他（　　　　　　　　）	

Ｑ４　同居中のご家族はあなたを含めて何人ですか。（<u>○はひとつ</u>）

１．一人→Ｑ５へ	２．二人→Ｑ４－１へ	３．三人→Ｑ４－１へ
４．四人→Ｑ４－１へ	５．五人→Ｑ４－１へ	６．六人以上→Ｑ４－１へ

Ｑ４－１　<u>同居中のご家族の方すべてに○</u>をつけてください。その他の場合はその続き柄もお書きください。

１．夫	２．妻	３．子ども
４．孫	５．父	６．母
７．祖父	８．祖母	９．その他（　　　　　）

【ご家族について】

Ｑ５　同居・別居の子どもの有無をお教えください。人数は（　　　　）内に数字でお書きください。

①同居の子ども	１．いる（　　　）人	２．いない
②別居の子ども	１．いる（　　　）人	２．いない

Ｑ６　配偶者はいらっしゃいますか。（<u>○はひとつ</u>）

１．同居→Ｑ６－１へ
２．別居（単身赴任・入院・施設入居も含めて）→Ｑ６－１へ
３．死別→Ｑ７へ
４．離別→Ｑ７へ
５．結婚したことはない→Ｑ７へ

「１．同居」「２．別居（単身赴任・入院・施設入居も含めて）」と回答された方にお伺いします。

Ｑ６－１　配偶者の方の年齢をお教えください。　（　　　　　　）歳

Ｑ６－２　配偶者の方の現在の健康状態についてお教えください。（<u>○はひとつ</u>）

１．非常によい	２．よい	３．病弱	４．要支援
５．要介護	６．その他（　　　　　　　　　　）		

Ｑ６－３　配偶者の方は、今就いている仕事はありますか。（<u>○はひとつ</u>）

１．仕事に就いている→Ｑ６－４へ
２．以前は仕事に就いていた→Ｑ６－４へ
３．仕事に就いたことはない（主婦も含む）→Ｑ７へ

Ｑ６－４　「１．仕事に就いている」「２．以前は仕事に就いていた」と回答された方にお伺いします。配偶者の方が、現在就いている、または最後に就いていた仕事は何ですか。（<u>○はひとつ</u>）

１．会社経営者・会社役員・団体役員など	２．自営業（家族従業員を含む）
３．臨時職（パート・アルバイトなど）	４．会社員
５．専門技術職（医者・弁護士・研究者など）	６．公務員
７．自由業（執筆業・芸術関係など）	８．農林漁業
９．その他（　　　　　　　　　　）	

【お住まいについて】

Ｑ７　清新町に住んで何年になりますか。（<u>○はひとつ</u>）

１．５年未満	２．５～10年未満	３．10～15年未満
４．15～20年未満	５．20年以上	

Ｑ８　年をとって体が弱くなっても清新町に住み続けたいですか。（<u>○はひとつ</u>）

１．住み続けたい→Ｑ８－１へ
２．他へ移りたい→Ｑ９へ

Ｑ８－１　「１．住み続けたい」と回答された方にお伺いします。<u>あてはまるものすべてに○</u>をつけてください。

１．住み慣れたところだから	２．便利だから	３．友人が多いから
４．地域活動が盛んだから	５．その他（　　　　　　　　　　）	

Ｑ８－２　住み続けるにあたっての不安はありますか。（<u>○はひとつ</u>）

１．不安はない→Ｑ９へ	２．考えたことがない→Ｑ９へ
３．不安がある→Ｑ８－３へ	

Ｑ８－３「３．不安がある」と答えた方にお伺いします。不安の内容はどのようなことですか。<u>あてはまるものすべてに○</u>をつけてください。

１．住宅がバリアフリーでないこと	２．住宅の維持管理
３．買い物ができるか	４．医療・介護サービスが得られるか
５．経済的不安	６．地域社会との関係
７．孤独死・孤立死の不安	８．地震などの災害
９．その他（　　　　　　　　　　）	

【老後の不安について】

Ｑ９　あなたの老後で不安に感じることは何ですか。<u>あてはまるものすべてに○</u>をつけてください。

１．自分や配偶者が要介護になること	２．生きがいがないこと
３．経済的基盤がしっかりしていないこと	４．住居の確保・維持
５．親しい友人がいないこと	６．近所に知り合いがいないこと
７．家族との関係がうまくいかないこと	８．夫や妻に先立たれること
９．日常生活が困難になること	10．仕事がないこと
11．孤独死・孤立死など	12．特に不安はない
13．その他（　　　　　　　　　　）	

Ｑ10　老後あなたが一人になった時どうしたいですか。<u>あてはまるものすべてに○</u>をつけてください。

１．子どもと同居したい	２．子どもの近くに住みたい
３．再婚を考えたい	４．メールをやりとりする友人を求めたい
５．地域活動に参加したい	６．ペットを飼いたい
７．高齢者施設（老人ホーム、ケア付き住宅など）に入りたい	
８．その他（　　　　　　　　　　）	

【お付き合いや活動について】

Ｑ11　あなたは、初対面の人と話すことに抵抗はないですか。（<u>○はひとつ</u>）

１．まったくない	２．いくらかある	３．大いにある

Q12　あなたは、話題が多く話し好きですか。（<u>○はひとつ</u>）

1．はい	2．そうでもない	3．いいえ

Q13　あなたは日常生活で困ったことがあったとき、いちばん先に誰に相談することが多いですか。（<u>○はひとつ</u>）

1．同居する親族	2．同居していない親族
3．団地内の人	4．棟の役員
5．趣味や余暇活動を通じての友人・知人	6．学生時代の友人・知人
7．もとの（今の）職場の人	8．その他の友人・知人
9．専門家	10．相談する人はいない
11．その他（　　　　　　　　　　　　）	

Q14　あなたが日頃親しくしている友人・知人は、次のどなたですか。（<u>○は3つまで</u>）

1．団地内の近所の人	2．団地以外の近所の人
3．趣味や余暇活動を通じての友人・知人	4．学生時代の友人・知人
5．もとの（今の）職場の人	6．その他の友人・知人
7．特にいない	
8．その他（　　　　　　　　　　　　）	

Q15　あなたは、近所で一番親しい方とどの程度お付き合いをしていますか。（<u>○はひとつ</u>）

1．困ったときに助け合う	2．お互いに訪問	3．立ち話をする
4．挨拶のみ	5．親しい人がいない	

Q16　<u>この１週間</u>、ご近所の方と挨拶なども含めてどのくらい言葉を交わしましたか。（<u>○はひとつ</u>）

1．ほとんど毎日	2．週に４～６回	3．週に２～３回
4．週に１回くらい	5．だれともしていない	

Q17　ご近所の方とはどの程度のお付き合いが適当と思いますか。（<u>○はひとつ</u>）

1．困ったときに助け合う	2．お互いに訪問	3．立ち話をする
4．挨拶のみ	5．付き合いたくない	

Q18　あなたが現在活動中の、会や団体・サークルはいくつありますか。（　　）内に数字でお答えください。現在活動中の、会や団体・サークルがない場合は「なし」とお書きください。

（　　　　　）

Q19 日頃、買い物・趣味・散歩などで１週間にどのくらい外出しますか。（○はひとつ）

１．ほとんど毎日→Ｑ20へ	２．週に４～６回→Ｑ20へ
３．週に２～３回→Ｑ20へ	４．週に１回くらい→Ｑ19－1へ
５．ほとんど外出しない→Ｑ19－1へ	

Ｑ19－１　「４．週に１回くらい」「５．ほとんど外出しない」と回答された方にお伺いします。あてはまるものすべてに○をつけてください。

１．健康が優れない	２．近所に知っている人がいない
３．億劫である	４．目的がない
５．その他（　　　　　　　　　　）	

Q20 過去２週間を振り返ってあなたがどの位満足したかお伺いします。（○は①②③それぞれにひとつ）

	全く不満	不満	どちらでもない	満足	非常に満足
①　友人たちが支えてくれることに満足している	1	2	3	4	5
②　人間関係は満足している	1	2	3	4	5
③　住まいや周囲の環境に満足している	1	2	3	4	5

【地域活動について】

Q21 地域の支え合いのしくみがあれば、利用したいと思いますか。（○はひとつ）

１．利用したい→Ｑ21－１へ
２．利用したくない→Ｑ22へ

Ｑ21－１　「１．利用したい」と回答された方にお伺いします。どのような支え合いや住民活動があったらいいと思いますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

１．緊急時の困りごと相談窓口	２．食事・買物・掃除などの手助け
３．外出や病院の付き添い	４．公的サービスの手続き代行
５．夫婦で気楽に集まれる場所	６．男性一人でも参加できる会
７．朝の集まり（体操や軽食など）	８．会食、おしゃべりができる会
９．話し相手	
10．その他（　　　　　　　　　　）	

Ｑ22　「２．利用したくない」と回答された方にお伺いします。それはなぜですか。あてはまるものすべてに〇をつけてください。

１．近くに親類がいるから	２．自治会または管理組合があるから
３．民生委員がいるから	４．公的サービスがあるから
５．ご近所以外なら利用したい	
６．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　）	

Ｑ23　「清新町高齢社会を考える会」を知っていますか。（〇はひとつ）

１．知っている→Ｑ23－１へ
２．知らない→Ｑ24へ

Ｑ23－１　「１．知っている」と回答された方にお伺いします。「清新町高齢社会を考える会」の活動に参加したことがありますか、参加したいと思いますか。（〇はひとつ）

１．参加したことがある	２．参加したい
３．チャンスがあれば参加したい	４．参加するつもりはない
５．まだわからない	

Ｑ24　あなたは地域の支え合い活動に参加したいと思いますか。（〇はひとつ）

１．積極的に参加したい	２．誘われれば参加したい
３．参加したくない	

Ｑ25　清新町で生活していて、日頃感じていることや、団地の中で人とつながりを作っていくことについてあなたのお考えを自由にお書きください。

【インターネットの利用について】

Ｑ26　現在、パソコンや携帯電話で、インターネットを利用していますか。

１．利用している　（　　　　　　）年から　→Ｑ26－１へ
２．利用していない　　　　　　　　　　　→Ｑ27へ

Ｑ26－１　「１．利用している」と回答された方に、電子メールを送るときに使うものについてお伺いします。（○はひとつ）

１．パソコンだけ使う	２．パソコンと携帯電話、両方使う
３．携帯電話だけ使う	４．電子メールは送らない

Ｑ26－２　「１．利用している」と回答された方にお伺いします。この１週間にご家族以外の方に電子メールを送りましたか。（○はひとつ）

１．電子メールを送った→Ｑ28へ
２．電子メールを送っていない→Ｑ27へ

Ｑ27　Ｑ26．で「２．利用していない」と回答された方に伺います。インターネットを利用してみたいですか。（○はひとつ）

１．利用してみたい→Ｑ27－１へ
２．教えてもらえるなら利用してみたい→Ｑ27－１へ
３．以前利用していたが、今は利用したくない→Ｑ28へ
４．利用したくない→Ｑ28へ

Ｑ27―1　「１．利用してみたい」「２．教えてもらえるなら利用してみたい」と回答された方に伺います。インターネットでどのようなことをしてみたいですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

１．家族や友人と電子メールのやりとり	２．知り合いと交流する
３．生活の困りごとを相談する	４．地域や役所のお知らせを調べる
５．病院の情報を調べる	６．旅行の情報を調べる
７．買い物	８．銀行振込
９．音楽などを購入する	
10．その他（　　　　　　　　　　）	

Ｑ28　高齢者が電子メールを利用したり、インターネットを利用することについてあなたのお考えを自由にお書きください。

■今後、より詳しいお話しをお伺いできる方は、以下にご連絡ください。

一般社団法人 シニア社会学会・高齢者問題検討会　澤岡　詩野
sawaoka@dia.or.jp　電話 03-5919-1631（財団法人 ダイヤ高齢社会研究財団内）

お差し支えなければお名前とご連絡先をお書きください（こちらからご連絡いたします）。

お名前：　　　　　　　　　　ご連絡先：

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。